

医疗美容咨询师

实效工具书

（1.0版）

HYIME® 汇成医美
全球医疗美容隐形冠军与新型领军企业制造商

汇成医美智慧场
HYIME WISDOM FIELD

VISIT…

LANZAROTE Caliente.com


HYIME 汇成医美
全球医疗美容隐形冠军与新型领军企业制造商
孙多勇
汇成医美·东盈教育创始人
著名智慧型导师

序

4年，我们做了什么？

我们无畏挑战，创造了连续12天12夜无PPT站立授课的极限记录；

我们忠于梦想，培养了26000余名医疗美容精英推动行业规范发展；

我们坚持创作，经历了1460余个日夜研发及落地实践40余款产品；

我们日夜奔波，缔造了近100个落地精品案例创收业绩高达数亿元；

四年，我们走到普通咨询公司永远无法抵达的远方，却更加牢记创业出发时的初衷；

四年，我们登上普通咨询公司永远无法企及的高度，却始终对行业保持一颗愈发恭谦的心；

四年的历程中，有人紧盯着远处的财富终点，我们专注于内心的永恒梦想；

有人不断追逐未知的下一站，我们知足服务过的每一个精品案例；

有人沉迷于每年创造财富的数字，我们用感悟充盈真实的梦想人生，

我们从不断丰富的阅历里汲取能量，

我们在不断延伸的历程中创新产品，

我们登顶行业巅峰，

不是为让行业看见自己，

而是为了能让自己看清行业，

提供更好的优质服务与完美作品；

四年后的今天，

我们将过去四年的经典作品集结，

精心创作《医疗美容实效工具书》，

我们再次研发产品项目全面升级，

不为功名千秋，只为梦想起航，

不为以智慧征服医疗美容行业，只为以“心”诚服医疗美容精英，

不为以发行数量之多彰显实力，只为以实效帮助机构发展而快乐，

愿《医疗美容实效工具书》成为你发展的风向标，前行的指南针！

汇成医美•东盈教育，全球影响力，百年生命力！

著名智慧型导师：

汇成医美于2009年5月由著名智慧型导师、中国80后创业十大杰出代表人物孙多勇先生创建，是全球第一家系统提出“医疗美容咨询培训”概念、全球第一家也是唯一一家系统运作“医疗美容行业原生落地商业智慧”并将“咨询培训行业化”的集团公司，集团旗下先后创建了汇成医美、东盈教育、尊妮会务、号脉软件等5家直属全资的公司及培训学校，并与全国数千家医疗美容机构保持长期战略合作关系。历经4载，已经发展成为一家集教育培训、咨询策划、人才输出、会展服务、产品代理、影视传媒、软件研发等行业多元化发展的集团公司。

汇成医美人四年如一日，凭借着坚定的信念和不懈的努力创造着一个又一个的智慧奇迹，自2009年5月创建至今（2013年6月）已成功开设公开课、实训课、精品课以及高峰论坛等课程共计75期，参训机构达1260余家，定制课达200余场，累计参训人数达26000人次，为中国医疗美容行业缔造培养了不计其数的CEO、高管、营销策划精英以及金牌医疗美容咨询师！同时，汇成医美是行业唯一也是首家4A全案公司，10大落地项目5大会销系统涵盖了当下机构所有的突围需求，无数案例证明，汇成医美不但课程落地性强，项目与会销落地创收业绩更强，先后创造了行业诸多不可逾越突破的记录，会销累计业绩达数亿元，震惊业界！

2012年，汇成医美斥巨资（2500万）投入中国医疗美容行业第一家民营职业培训学校——东盈教育，学校座落于南京市标志性景观大道——龙蟠中路，毗邻历史悠久、风景秀丽的夫子庙景区，建筑面积达2000余平方米，是由国内著名设计师领衔创意，国家一级装饰资质企业精心打造，装修及功能布局严格按照五星级酒店的标准施工，全力打造医疗美容行业“贵族”式的高端教学实训基地；

HYIME® 汇成医美
全球医疗美容隐形冠军与新型领军企业制造商





1对1的课程专业咨询中心，1对6的个性化定制辅导中心，专业的客服中心，权威的营销中心，完善的安保系统，VIP尊享的奢华体验，可同时容纳150人学习的智慧场其视听效果远远超越于五星级酒店会议中心。200平米的实训中心宽敞明亮，40兆独享光纤、72通路呼叫中心，保证人手一台电脑、一部电话，这是迄今为止国内目前规模最大最先进的网电咨询实训中心；目前，已有超过200家汇成医美VIP贵宾会员单位与东盈教育签订了长期输送人才的战略合作协议，按照其个性化需求为其量身定制培养接班人、高级主管、资深网电咨询师等高端稀缺型人才。在未来的三年里，东盈教育将在全国建立8家教育培训基地，引进和培育100名高级讲师，培养和输送1万名医疗美容咨询师，成功影响和引导10万名医美行业从业者，形成具有东盈特色的教育培训模式，为更多的汇成医美VIP会员机构培养更多的优质高端人才。

以“立足中国，走向世界，成为全球医疗美容最大最具价值的咨询培训服务商”为最高愿景，以“为机构定制系统、为老板更换芯片，为机构的持续发展注人生生不息的源动力”为核心价值观，以“帮助客户成长，推动行业发展，为中国医疗美容行业领先世界而奋斗终身”为终身使命！今天的汇成医美不仅仅是传播原生落地商业智慧，更是推动行业发展走向世界高度，被行业誉为“全球医疗美容隐形冠军与新型领军企业的制造商”！

汇天下精英，成医美大业！

汇成集团2014年度产品体系（一）

工具包（1.0版）	医疗美容咨询师实效工具书 医疗美容人力资源实效工具书 医疗美容会销系统实效工具书 医疗美容SOP标准化服务体系实效工具书
高峰论坛	中国医疗美容咨询师高峰论坛 中国医疗美容会销策划高峰论坛 中国医疗美容CEO精英高峰论坛
定制课（2.0版）	提升销售业绩（咨询类） 提升团队执行力（管理类） 提升服务标准（SOP） 绩效管理（人资类） 财务管理（CFO）
实训课（2.0版）	《网电咨询系统》精品研讨会 《品牌营销系统》精品研讨会
精品课（3.0版）	《终端销售系统》精品研讨会 《演说落地系统》精品研讨会 《会议营销系统》精品研讨会 《战略思想系统》精品研讨会
会销系统	精品沙龙会（1.0版） 拓客秘训营（2.0版） 年度答谢会（2.0版） 美丽定制会（3.0版） 渠道招商会（3.0版）

汇成集团2014年度产品体系（二）

落地项目	媒介类	DM杂志设计（1.0版） 形象官网制作（1.0版）
	视频类	品牌文化包装（1.0版） 专家形象包装（1.0版）
	产品类	产品项目包装（2.0版） 价格体系套餐储值卡（2.0版）
	策划类	明星代言策划（2.0版） 广告投放策略（2.0版）
	战略类	赢利模式导入（3.0版） 年度战略规划（3.0版）

定制培养	《G—MAC金牌医疗美容顾问特训营》（1.0版） 《N—MAC医疗美容咨询师网电技能班》（2.0版） 《A— MAC医疗美容咨询师综合全能班》（2.0版） 《Y—MAS医疗美容二代接班人特训营》（3.0版）
人才输出	医疗美容网电咨询师、医疗美容现场咨询师

尊妮国际会务	会议展览、短信平台、微信平台
	产品招商、产品论证、产品代言
号脉成果软件	专注医疗美容管理软件



CFMC
CONSULTANTS PEAK FORUM FOR MEDICAL COSMETOLOGY

2013年5月20日-23日，一场由汇成医美主办，东盈教育全程冠名的医疗美容行业规模空前的盛会——中国医疗美容咨询师千人高峰论坛暨全国百强医学艺术家作品展览交易会在南京国际会议大酒店隆重举办。这是一场荣耀载入中国医美发展史册的高峰论坛，这是一场创造中国医美行业吉尼斯崭新记录的顶级盛会，此次会议的成功举办，进一步奠定了东盈教育“培训医疗美容人才的黄埔军校”的行业地位。



使用说明

这不是一本普通的书，而是一套极具实战性的工具包，如果你仅把她当做一本书对待，可能会解决你工作中的部分难题，如果你换一个角度和境界再去研读，她将会改变你的一生！

《医疗美容咨询师实效工具书》涵盖汇成医美王牌课程《终端销售系统》共16期的精华板块，内容包括顾客8大消费心理阶段解析、20种消费心理类型解析、美学设计基本原则和步骤、咨询师8步成交法以及十大王牌特色核心项目抗拒点解析等实战版块。理论与实践相结合、图文与表格相结合、案例分析和标准话术相结合、个性案例和普遍现象展示相结合、美容行业通用，对于老板和高管它是管理手册，对于一线咨询师或顾问它是执行手册！

亲爱的读者：

如果您是一位刚入门的咨询师，请您严格遵守、背诵记忆、照章办事、模拟训练；

如果您是一位具有相当工作经验乃至资深的咨询师，请您查缺补漏、熟练运用、融会贯通、结合自我；

如果您是一位部门主管，请您提升境界、放大格局，组织咨询师阶段考核、学会要求咨询师按照模块系统检查工作；

如果您是一位高管或投资人，请您把她当做管理手册，为每位咨询师提供学习成长的平台，落地跟踪、数据管理的导入等系统运用将成为您常态工作。

……

如果咨询师，成为一种疯狂赚钱的工具，
医疗美容不再是艺术创造，而是没有道德的忽悠欺骗！

如果咨询师，成为一种销售成交的角色，
医疗美容不再是量身定制，而是见利忘义的盲目推销！

当咨询师，成为一个造美使者的身份，
医疗美容不再是急功近利，而是顾客至上的专属定制！

当咨询师，成为一种对美追求的境界，
医疗美容不再是成交至上，而是帮助别人快乐自己！

当咨询师，成为一种人生终极的信仰，
医疗美容不再是医疗美容，而是实现人生价值的活法！

©汇成医美 版权所有 翻版必究

目录

第一章：咨询师职业定义 01

第二章：咨询师必备5种基本素质与5种境界 09

第三章：8大消费心理阶段解析 13

第四章：20种消费心理类型解析 21

第五章：美学设计基本原则和步骤 53

第六章：咨询师8步成交法 87

第七章：十大王牌特色核心项目抗拒点解析 101

第八章：咨询师自我数据分析管理 137

第九章：咨询师自我形象提升 153

第十章：咨询师职业生涯规划 167

附1、中国医疗美容杰出咨询师成长经历

附2、咨询师千人高峰论坛精彩花絮光盘

第一章 咨询师职业定义

运用专业知识、技能和经验，通过咨询的技巧与方法，帮助个人或组织解决问题或提供方案的专业人员。比如心理咨询师、求职咨询师、管理咨询师、营销咨询师、战略咨询师以及医疗美容咨询师等。

第一节：医疗美容咨询师要求

医疗美容咨询师要达到专业化、顾问化、服务化、人性化的理解和运用，是对全面转化求美者技巧较为系统的概括。

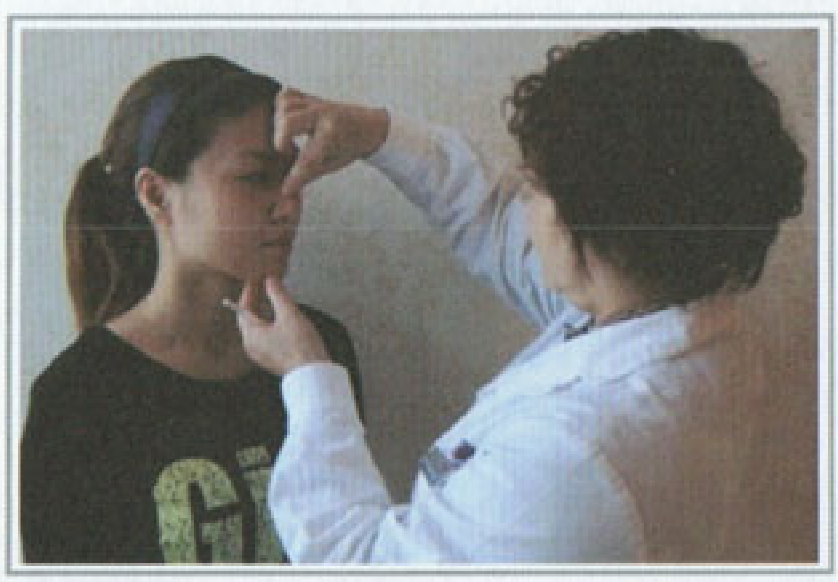
专业化：提供专业的咨询服务，提供权威性的信息，不能出现前后矛盾，消除求美者顾虑。

顾问化：以求美顾问的身份帮助我们的求美者进行选择，使求美者心悦诚服的接受我们的观点。

服务化：不只是单纯为成单而咨询，而是向渴望美丽的求美者提供超前的服务理念，即“咨询就是服务”。

人性化：以情感人，通过我们设身处地的为求美者考虑，使求美者从感情上倾向于我们的机构，这是体现人性化的重要方面，也是我们咨询的重要技巧。

提倡“三宜”技巧：宜微笑、宜倾听、宜赞美。





第二节：咨询师的工作是由哪些环节构成

咨詢師的職能職責

- 求美者详细资料建档；
- 对求美者当下需求及未来潜在需求进行分析；
- 对求美者作出正确的美学设计方案并尽可能满足其需求；
- 为求美者进行心理辅导，正确认识医疗美容的核心价值观；
- 意向性求美者跟踪；
- 市场信息的收集与整理并提供参考意见；
- 准顾客的筛选；
- 实现成交；
- 术后的适时沟通、提高满意度、转介绍，实现口碑营销；
- 配合医院企划宣传活动，为策划创意提供优质有效建议；
- 处理解决非技术性因素求美者投诉。

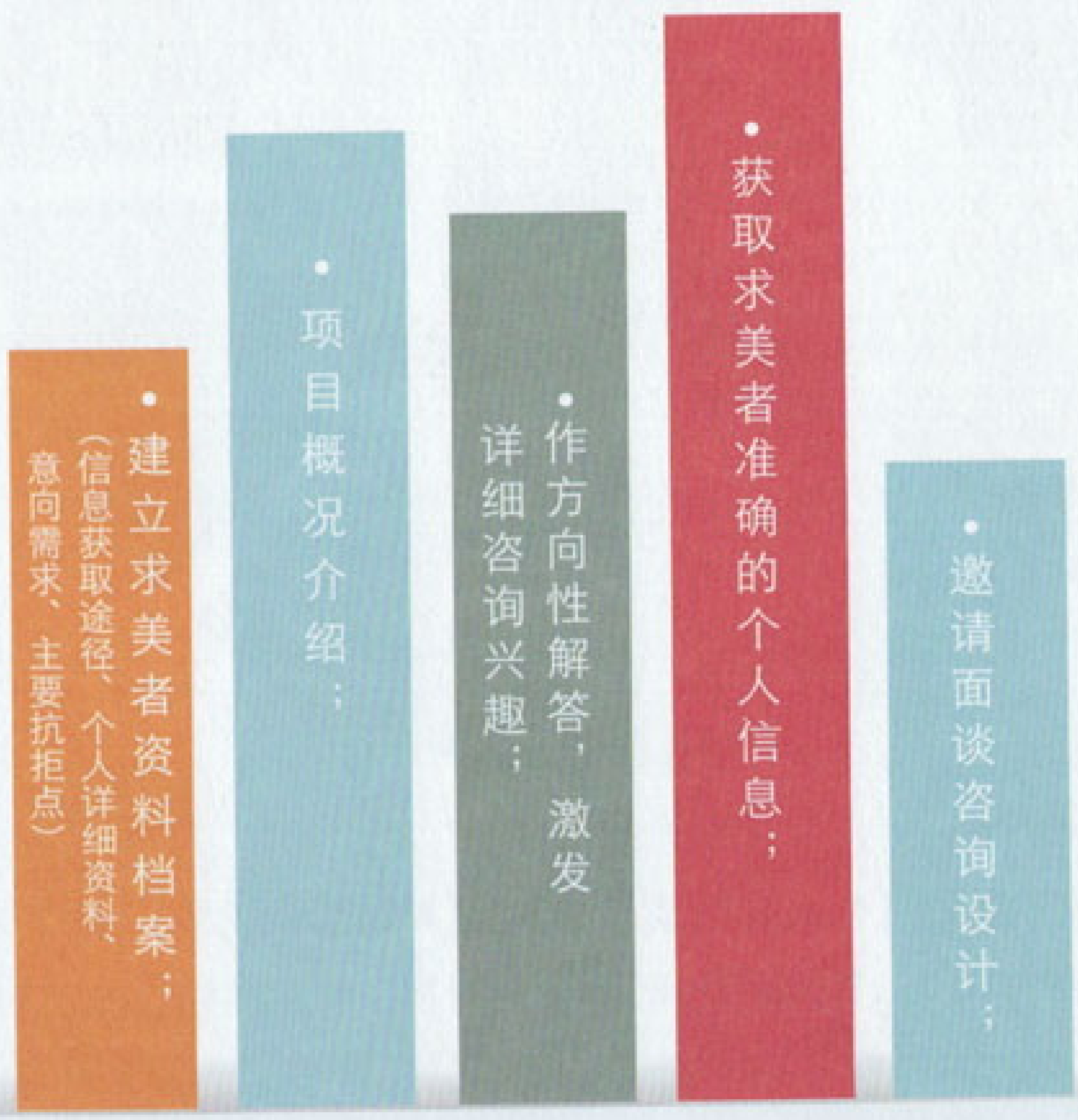
©汇成医美 版权所有 翻版必究

◎咨询师最重要的两项工作：

1、网电咨询师：利用电话平台、网络在线即时聊天系统，运用专业技能与求美者深度沟通、介绍、分析，获取求美者详细信息并引导求美者上门咨询；

2、现场咨询师：建立沟通、激发兴趣、产生信任、心理辅导、实现成交。

A、网电咨询师的基本工作：



◎网电咨询全过程：



- 网电咨询的原则：熟悉机构产品知识、索取求美者有效信息、挖掘求美者需求，为邀约上门充分铺垫，同时分类记录相关信息、录入机构 CRM 系统、回访跟踪直至上门咨询设计。（便于电话跟踪、掌握求美者咨询和了解机构的渠道、善于数据对比和自我分析、为广告宣传提供参考）

注：网电咨询不要回答敏感性问题。如：机构项目的具体价格、机构组织代码或法人相关机密信息、永远不给具体承诺只举例对比、不攻击任何竞争对手、不泄露其他求美者的相关信息等。

©汇成医美 版权所有 翻版必究

◎网电咨询要点：


01/礼貌篇
建立正规咨询
工作的印象
02/产品篇
阐述产品的
优势与特色
网电咨询
要点
03/技巧篇
把握一切机会邀请
咨询者到医院咨询
04/结尾篇
留下求美者联系方式
并提出信息传递申请

B、现场咨询师的基本工作：

- 破冰、开场，进入咨询状态；
- 建立求美者详细资料档案；
- 建立沟通、了解需求、深度挖掘求美者需求；
- 充分介绍机构、专家、项目等优势与差异化；
- 运用各种资源、技巧使求美者对项目产生兴趣；
- 正确的、有针对性的建议、引导求美者产生决定的欲望；
- 满足需求、案例对比、举例说明、促进求美者决定；
- 正式签单、手续办理、手术安排、术后跟踪、深度服务。

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

◎现场咨询全过程：



• 现场咨询的原则：时间控制不少于30分钟、充分了解求美者个人背景与需求、机构优势全面展现、现场设计出适合求美者的具体方案、关注客单价和后期粘性服务。

注：充分利用资源、详尽阐述优势与特点。

落地评估：一、咨询师职业定义

序号	落地跟踪	掌握并熟练运用的内容	缺乏或存在不足的方面	改进办法	完成时限
01	医疗美容咨询师的基本要求				
02	医疗美容咨询师的职能职责				
03	网电咨询的基本流程				
04	现场咨询的基本流程				

咨询师自评：	部门主管审批：	部门总监审批：
院长审批：		

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

第二章 咨询师必备5种基本素质与5种境界

◎五种基本素质：

a、自己要亲身体验微整形与注射美容的项目，不能够体验的要亲自观摩，并且访谈他人的感受。

b、自己必须进入高端消费世界（敢花钱才能赚钱，钱越花越多，越攒越少）。

c、必须在30岁之前走进婚姻的殿堂，将浮躁化淡定，将漂泊化安定。

d、必须获得20面锦旗，30份礼物，50条感谢短信。

e、必须具备销售冠军的五颗心：



◎衡量咨询师是否优秀的标准：



©汇成医美 版权所有 翻版必究

◎医疗美容咨询师的五种工作境界：

a、把医疗美容咨询师当做一种赚钱的工具。

b、医疗美容是一个朝阳产业，而咨询师是一个热门职业，属于稀缺性人才，因此可以说是“铁饭碗”。

c、自己因整形受益而逐渐的爱上这份工作，成为自己人生的一部分。

d、无数求美者发自内心感谢自己，自己找到了人生的价值与成就感，甚至上升到与经济利益无关。

e、“咨询师”成为人生终极的活法，为求美者而生，为求美者而活。









全国统一客服热线：400 688 7988　官方网站：www.4006887988.com　|　特此说明：本工具书内容已申请版权保护，严禁用于商业用途。

落地评估：二、咨询师必备5种基本素质与5种境界

序号	落地跟踪	掌握并熟练运用的内容	缺乏或存在不足的方面	改进办法	完成时限
01	咨询师5种基本素质				
02	衡量咨询师是否优秀的标准				
03	咨询师的5种工作境界				

咨询师自评：	部门主管审批：	部门总监审批：
院长审批：		

©汇成医美 版权所有 翻版必究

第三章 8大消费心理阶段解析

第一阶段：满意阶段

求美者的内心处于超级自信状态，内心十分强大，从来没有因为形象的问题而留下阴影或遇到障碍，从来没有因此而影响到自己的工作、事业、交际、家庭、生活等，也从来没有看到或听到医疗美容给女人带来的好处。

此阶段"元芳"观点：

A、自然美才是最美的，都是父母给的，整什么整?

B、我老公很爱我，他说他就喜欢我现在的样子?

C、你看我还需要整吗?



认知阶段

第二阶段：认知阶段

求美者在当前阶段已经意识到自己需要改变，也知道整形美容会带来的哪些变化和实际意义，可能身边有人曾经因此改变过现状，但仍然活在各种各样的借口中，自己和自己的思想在斗争，尚处于认知过程，若要达到决定还需要借助外力。

此阶段“元芳”观点：

A、我也知道做完很漂亮，但是我现在没钱，等我赚到钱以后再做。

B、 我也想做，但是我必须征得老公和家人的同意。

C、有朋友做的不好，比较担心。

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

第三阶段：决定阶段

人们改变现状的力量来自于内心受到触动，萌生整形美容意向同样如此，求美者必须内心遭受触动，她才开始相信整形美容是可以改变她的现状成为人生转折点的利器。

如：婚变、失业、剩女、衰老、先天缺陷、怀才不遇等，此刻咨询师必须深入了解求美者到底是因为何种原因导致触动，然后深度挖掘痛楚、发掘求美者整形美容的需求。



第四阶段：衡量需求阶段

此时的求美者对整形美容有了一定的认知，但处于萌芽或认识不够深刻的状态，她需要通过网上搜索、电话咨询、现场设计等多个途径去了解机构、项目、价格、效果、安全等，主要是通过比较、深入了解、现场体验等进行全面衡量并最终明确。

此阶段“元芳”观点：

A、做双眼皮有几种方法，我适合哪种方法?

B、有没有做过的案例给我看一下?

C、是否安全，多少钱?

明确定义

第五阶段：明确定义阶段

求美者通过多个途径的了解与交流后，已清晰自己的改变方案，甚至对所有相关细节完全了解，此时客观的需求非常明确，相关问题只要得到明确、相关疑虑得到消除后即可实现成交。

此阶段“元芳”观点：

A、具体的改变方案最终的底价?

B、谁给我做?

C、做完之后可以达到什么效果，如果达不到怎么办?

©汇成医美 版权所有 翻版必究

第六阶段：评估选择阶段

求美者所有手术方式、专家等一切细节全部了解，此时她最关注的就是能够给到她安全保障、而且能让她心动的机构。

此阶段“元芳”观点：

A、你们这里做手术签协议吗？万一做坏了怎么办？如何解决？

B、到底是你们院长还是主任给我做，我要亲自跟他见一面，让他再给我看一眼。



正式成交

第七阶段：正式成交阶段

求美者在经过前面介绍的所有阶段或部分阶段后，正式进入成交阶段，但在正式交钱之前整个咨询过程和环节还没有完全结束，咨询师对细节关注和执行是核心，此时考验咨询师的不是技巧而是细节。

此阶段“元芳”观点：

A、无论是刷卡还是现金缴款，都务必要以最快时间完成缴费手续的办理，防止发生意外影响成交。

B、办理相关手续，咨询师一定要全程陪同，开通“绿色通道”，让求美者享受到“尊贵”的服务。

C、关注术前的陪同和心理疏导，建立详细的客户资料，术后的回访、增值服务是增加粘性服务的核心。

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

第八阶段：反悔阶段

求美者交费后离正式手术还有一个时间差，这个期间的维护、细节、术前安排等都是关键，无数的案例告诉我们这个时候有一个“危险期”存在，咨询师要关注可能导致反悔的一些常见原因，然后对症下药并提前预案。

此阶段“元芳”观点：

A、求美者来院咨询的价格与网上电话或第一次自己来医院咨询的不一致（整形医院的价格体系必须保持一致）。

B、遭到身边的朋友家人的反对，以及怂恿。

C、在网上发现所推荐医院的负面信息。

D、美容院老板没有把跟踪的“度”把握到位。

E、有另外一家医院在跟踪求美者，求美者的内心出现徘徊。



落地评估：三、8大消费心理阶段解析

序号	落地跟踪	掌握并熟练运用的内容	缺乏或存在不足的方面	改进办法	完成时限
01	求美者满意阶段心理解析及运用				
02	求美者认知阶段心理解析及运用				
03	求美者决定阶段心理解析及运用				
04	求美者衡量需求阶段心理解析及运用				
05	求美者明确定义阶段心理解析及运用				
06	求美者评估选择阶段心理解析及运用				
07	求美者正式成交阶段心理解析及运用				
08	求美者反悔阶段心理解析及运用				

咨询师自评：	部门主管审批：	部门总监审批：
院长审批：		

©汇成医美 版权所有 翻版必究

第四章 20种消费心理类型解析

医疗美容产品相对于日常的衣食住行那样的必须品来说，是一种特殊的消费产品。美国心理学家马斯洛认为人的需要从低到高依次是生理需要、安全需要、归属与爱的需要、尊重的需要、自我实现的需要等五大层次。并且，只有先满足了低层次需要，才会激发满足高层次需要的动机。也就是说，人们衣食无忧之后即满足了生理和安全的需要才会考虑更高层次的需求，比如正常求美行为的发生，一定是求美者有衣食住行的经济保障之后的消费行为。相反，也有些求美者在经济收入并不可观的情况下，依然坚持做手术改变自己，那么这时候，我们就要判断该求美者属于哪个需要层次，她的求美动机是什么，适不适合在我们医院做手术，会不会引发纠纷等问题。而且医疗美容本身是属于医疗行为，是医生技术与咨询师咨询协同合作、帮助求美者确定适合自己的求美方案的行为。由于其属于医疗范畴的特殊性，而且针对的主要是以女性为主的消费人群，这就决定了医疗美容行业的消费者与一般产品消费者有心理与行为方式的不同特质。咨询师需要把握求美者各种求美需要，弄明白求美者的消费习惯和动机，对不同消费心理和行为进行归纳总结，在咨询过程中针对不同类型的求美者能够有针对性的鉴别，并有相对合适的处理方式，才能顺利成交。

◎常见求美者类型及其心理解析：

1、陪同咨询类型

第一时间识别求美者与陪同人之间的关系，确定陪同人是帮忙把关还是买单人。通过两种不同角色的陪同人的关注点和行为方式，帮助咨询师进行鉴别和确认。同时通过和这两种陪同人的沟通，来最终对求美者本身产生影响，促成成交。

如：姐妹陪同类的，咨询师首先必须通过简短的交流判断出陪同姐妹的消费心理阶段，以此来推测出她陪同的目的是参谋还是安全感的保障；母女陪同类的，母亲是买单人也是把关人，当母亲与女儿有争执意见不统一时，我们咨询师一定

要立刻给母亲心理辅导，教她爱女儿的最高境界，同时向女儿渲染母亲对她的爱，烘托母亲的伟大，促使其能接受咨询师的方案；夫妻一起来医院咨询，妻子要做手术的情况下，我们要保证丈夫能够一起随同到咨询室，这样我们才能跟双方都有交流，辅导老公一个男人爱老婆的最高境界，并且通过跟妻子沟通时渲染其老公对她的关怀爱慕，烘托老公的身份高度，让夫妻双方都具备“陪同妻子来医院咨询的老公都是对生活品质有追求、对自己老婆尊重又关爱的好男人”的理念，从而促使丈夫能够接受妻子做手术变美丽的心愿；“外公外婆”陪同类的，他们之间最大的问题可能就是在花钱上面的信任，基本可以认定陪同者是买单人，面对此类求美者我们可以依据求美者自身的需求和要求，逐步进行设计和操作，逐步给她推荐项目，帮求美者实现自身完美蜕变。

帮忙把美人

一开始这位陪同人不怎么说话，到咨询后期，求美者本人的咨询问题几乎都解决完了，这位陪同人就开始说话。而且她的问题会直指核心，比如“手术安全怎么保障”、“万一效果达不到咨询师说的怎么办”等等问题。当然，这位陪同人的身体姿势会由于他承担的角色而表现的相对高调、有压迫性一些。比如，他会重新调整坐姿，开始跷二郎腿；故意身体向后靠、双手抱臂、面无表情等等。

©汇成医美 版权所有 翻版必究

买单人

买单人相对来说只关注价格，当价格低于他的预计额度时，他会鼓励求美者；当价格高于他的预计额度时，他会挑剔产品本身。因此我们要时刻保持与与买单人的眼神交流，化解买单人的疑问，将产品本身的、附带的价值高度塑造好，并且做好最好最贵的项目与最受欢迎的项目的相互转化。

咨询师首先要做到永远都要保持陪同人与求美者在一起，注重陪同人的意见和他们之间的语言交流，永远不能把陪同人当空气，任何观点都要获得他们的认同，得到陪同人眼神或者语言的肯定回复。其次，一定要搞清楚他们之间的关系，是情还是爱，是私还是无私，然后再下结论。还有，针对同时三个或三个以上陪同人，先从前台分流，若分流失败再以体检或见专家为由带走其中一个，咨询师与剩下的两个陪同人进行沟通，对其陪同意图和关注点进行重点标记和阐述。

心理解析

一般有陪同来咨询的求美者，都属于内心比较依赖或者经济比较依赖型的求美者，她们缺乏自我判断的决心和勇气。但是这类求美者一般需求比较明确，咨询师在制定求美方案时，不仅要鼓励求美者本人，更要认真对待陪同者，因为陪同者的决策时刻影响着求美者本人的决策。

2、讨价还价类型

首先，面对所有讨价还价的求美者，我们咨询师要明白，这是人们最常见也容易理解的消费心理导致的——每个人在购买行为发出后都希望自己不仅付出了应有的代价，更希望物超所值。对于大多数人来说，“太贵了”只是口头禅，也是一个女人的本能反应。女人以花同样的钱享受到了更多的服务或花更少的钱享受到了与别人一样的服务为荣。

其次，我们必须严格遵循一个原则，除非配合医院推广的活动价格，咨询师坚决不能擅自更改价格。只有在价格上坚持原则，才更能突出医院的价值。一旦你坚持原则，又能把价值塑造到位，求美者就明白了她实在是不能在价格上有“小动作”，这时她就开始关注其他方面，比如涉及手术方法、以往的成功案例、手术疼痛等相关事项，我们咨询师要抓住这个契机，彻底解决求美者的疑虑，当场成交。

心理解析

“物超所值”是每一位消费者的心理期望，我们咨询师可以通过给予关怀和适当赠送礼品，婉拒求美者对价格优惠或打折的要求。其实求美者得到贴心的服务和周到的关怀，让她感觉自己是至高无上的 VIP，比任何打折都更让她心动。当你发现求美者表现极为兴奋，肢体动作突然增多，并且坐姿向前倾，喝水越来越频繁，抿咬嘴唇或者如果抽烟抽到一半狠狠掐掉等现象，都是求美者下定决心前的征兆。

3、犹豫不决类型

一般来说，求美者在咨询师面前犹豫不决，主要是由于两方面的因素：

©汇成医美 版权所有 翻版必究

A 价格严重超出她最初的预算。

B 求美者之前在其他医院做过咨询，感觉两家都不错，左右犯难，不知如何是好。



咨询师要把握求美者犹豫的主要原因，如果求美者是因价格犹豫，我们要找领导或同事支援，思路决定出路。让求美者觉得我们真的是在帮她省钱，而且效果一如既往的得到保障，给她制造心动感和安全感。如求美者是在多家比较后而犹豫，我们一定要会突出我们的效果或安全以及专家的高度，学会同质中寻找差异，同时也必须是求美者的关注点。这时，我们要学会借力于手术专家，专家一出面一句话强于咨询师十句话。当然，在求美者见专家前，我们要把该注意的地方和求美者的犹豫点告诉专家，或者教会专家该怎么说话。

心理解析

一般人们在面对多种选择时总是容易出现选择焦虑，直接导致犹豫不决，不能成交。这时，咨询要善于耐心地倾听和分析求美者的顾虑，学会抓“主要矛盾”，请出专家——唯一让求美者觉得有权威感的人，帮咨询环节助单。人们都有服从权威的心理倾向，只有权威人士能打消求美者的犹豫状态。

4、爱挑毛病类型

挑毛病要看程度，也要看她挑的是不是重点核心问题。我们要相信，既然求

美者能来到医院，坐在你面前进行咨询，她一定是有医疗美容需求的。虽然她摆出一副恶人的模样，挑三拣四、百般不如意，我们要明白求美者挑各种各样的毛病，无非是想以这些“显而易见的毛病”来压低你的价格，让你进入被动状态。我们一直都在强调主被动关系，无论何时，我们的咨询过程主线都是要以咨询师的主动来带动求美者，而不是被求美者的各种问题唬住不知如何继续下去。也有求美者可能是由于自身肥胖或者面容缺陷等造成自己工作事业受阻、婚恋不幸等各方面的压力，虽然经济收入并不充裕、生活也比较辛苦，但是依然下定决心要做整形希望可以改变这种不幸状态，当然对于费用上面还是会心疼或者严重超出预算恐怕自己不能做手术，所以他们最普遍的想法就是如果自己挑到了毛病，那么就可以在价格上有优惠了。

心理解析

俗话说“挑货人才是买货人”，但是我们也不要因为这样的约定俗成的心理定势来约束我们对求美者的判断力。而且我们一定不能因为认定了她们挑剔就会消费，而做出价格变更。在咨询过程中，如果你能很好的解决她所谓的“毛病”，而该求美者依旧挑剔，此类求美者可以婉拒，不能成为医院的隐形杀手。一般情况下，面对爱挑毛病的求美者，我们都永远抓住核心——专家，将专家价值塑造好，从而价格不可能打折、效果得到保障，让她无可挑剔。

5、万事通类型

此类型求美者要么跟你谈论整形手术细节就是谈假体或材料的产地、保持时间等专业知识；要么就是谈论非专业知识，如名车、名表、名包、香水等。针对谈论专业知识的顾客我们要说得更专业，时不时的讲一些专业学术名词和外语或将其翻译成外语（英语／韩语／日语等），一定要显得我们比求美者更专业；对

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

于谈论名车名表的求美者除了常规咨询室道场布置，还要准备好名车钥匙等道具。同时，我们咨询师自身一定要熟知一些知名品牌的款式、品牌精神等知识，最好要成为某些奢侈品的真正消费者，将自己和求美者列为同一起跑线，只是阶段与境界不同，因此要一起升华。

心理解析

万事通类型求美者的意图很明显，她不是跟你志同道合，要"学术商讨"，而是在告知你"我很懂，至少不比你懂的少，你别想忽悠我"；更不是与你一见如故，探讨彼此的消费兴趣和爱好，她是显露自己的消费水平和品味，以显示自己的高端身份地位，希望获得更多重视，同时更是在探测你是否与其在同一频道，是不是有共同语言，是不是够资格为她设计。

6、套餐消费一次要求退费类型

求美者办理了套餐，但是只消费一次就强烈要求退款的，主要由于三点原因

01 咨询师与激光美肤中心的工作人员口径不一致，造成求美者心生疑虑。咨询师对效果夸大承诺，而操作技师为降低求美者期望值的言论致使求美者心理失衡。

02 操作结束后推销产品的沟通技巧存在问题。

03 身边朋友的怂恿、竞争对手的抨击让求美者对你丧失信心。

心理解析

如果咨询师能跟求美者达成套餐成交，说明求美者其实内心是接受持续的疗程和价格的，那么这时候求美者最关心的就是效果的问题。那么就要求咨询师给求美者推荐合理的疗程，并且将每个阶段所能达到的效果合理的交代给求美者。首先告诉她最理想的效果，当然也要降低她的期望值，不能隐瞒多次后效果不甚明显的事实。当然秉承着科学治疗的原则，还要给求美者做好心理辅导，给她积极的心理暗示，保持套餐消费。否则，求美者本着相信咨询师的信念来求美，本身就觉得承担着一定的经济风险、效果预期风险，如果她一旦发现咨询师与操作师口径不一，感觉受到欺骗，就会义无反顾的要求退款。例如，求美者办理美肤套餐，我们需要先用 VISA 皮肤检测仪做面部皮肤图像分析，定量分析还是定性分析都为求美者提供直观的面部皮肤评估数据。可以在不同阶段治疗就求美者面部问题进行对比，注射填充或者激光治疗前后的变化，有效地为医生和求美者提供方便的沟通方式，指导求美者治疗增加信心。

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

7、要求退定金类型

咨询师在跟求美者说到定金时，要明确定义定金收取原则，一旦消费则不进行退款，并且确保求美者明白你所说的定金收取原则。一般建议在以下三种情况收取定金：

01 为求美者定制假体，假体费为定金，见到假体则定金为消费，概不退；

02 为求美者邀请专家会诊，会诊费为定金，见到专家则定金为消费，概不退；

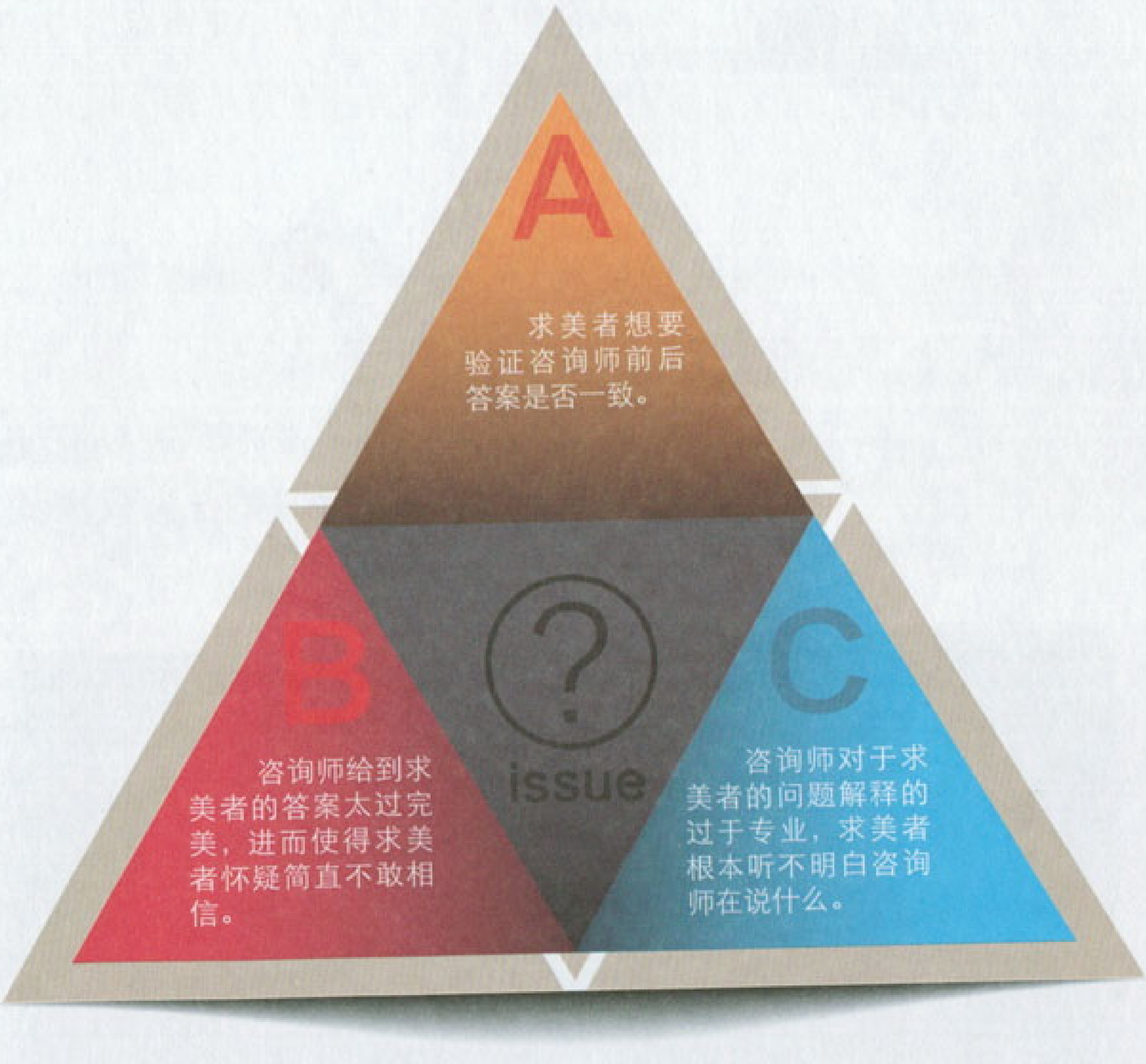
03 求美者接受体检及手术预约日期，安排专家时间后，收取定金为消费，概不退。

心理解析

现代社会各种消费类型层出不穷，付定金的方式属于未消费产品而付款的现象，属于咨询师进行饥饿式营销的方式，对于咨询师来说是加强了求美者来消费的保障，对于求美者来说是冒险与收获并存的消费行为。而求美者都有趋利避害的消费心理，所以她很可能再次咨询或多家比较，进而要求退定金，来避免自己未消费而造成损失。所以，我们咨询师务必在收取定金时跟求美者言明定金的收取原则。

8、一个问题问多遍类型

部分求美者进到咨询室与我们的咨询师面对面的沟通，会围绕着一个问题多遍询问，我们可以考虑以下几个原因：



© 汇成医美 版权所有 翻版必究

心理解析

咨询师一定要具备能够与求美者换位思考的能力，并且能及时发现求美者的关键反应。如果求美者是那种精明细作的说话方式，态度缓和却语调坚定地就一个问题向咨询师多次提问的话，可能就是在因为你前后回答有不一致的地方，或者你的回答过于公式化、过于完美，难以让求美者信服，却由于她想表现自己的的涵养等原因，怕伤害咨询关系或者情面而没有点破，但是其实她是期待你能发现她多次提问的动机，并且给到她合理的解释；如果求美者讲话多用白话，语速缓慢，需要想很久才能提出一个问题，甚至带有方言，对你的解释也是一直“哦、哦”的模棱两可的反应，而她又对某个问题多次提问，那么她的心理状态是想让你用她能明白的方式再解释一遍，但是又不好意思直接说明自己听不懂，显得拉低自己档次。咨询师要考量自己的说话方式是否能让求美者听明白，转换到求美者能听懂的模式上，或者用图片演示等方式更直观的给她答案。所以，不管是哪种情况，我们咨询师首先要以诚信为本，并且专业知识一定要扎实，不能信口胡诌，最好有道具、图片资料等佐证自己的话。其次，要有耐心，不要总是认为求美者没事“逗你玩”，你需要根据求美者反应，及时调整自己的咨询方式，与求美者统一“战线”，即求美者专业你就要更专业，求美者大白话你最好使用通俗易懂的白话来沟通，求美者普通话你一定是标准的普通话，求美者方言你就最好随之用方言，并且善于利用打比方、道具演示等方式让求美者理解你的意思。

9、心理障碍类型

医院和咨询师最喜欢的是为求美者制定合适的美丽方案，看到求美者变得更美更有自信，但是由于多起非医疗事故的纠纷的发生，成为医院和咨询师的最大

全国统一客服热线：400 688 7988　官方网站：www.4006887988.com　|　特此说明：本工具书内容已申请版权保护，严禁用于商业用途。

隐患。我们常说“选择大于努力”，咨询师要避免与心理障碍类型的求美者达成成交，才能更好的避免非医疗事故纠纷。

以下列举了常见心理障碍类型求美者的行为方式，希望可以帮助咨询师进行鉴别从而慎重选择：进到咨询室仍然戴帽子、墨镜、不敢对视，或者不愿意与咨询师交流、眼神游离迷茫的；拿着明星照片，要求必须做到与明细一模一样效果的；从开始交谈就抱怨社会不公平、或者抱怨老公不疼不爱，不懂得珍惜体贴她的；穿着打扮言行举止异性化的；通过交流发现是一个部位整形多次的求美者；两个男人混在一起，共同咨询的；穿着异常暴露的；从进门开始就疯狂翻查包包、补妆的；无论咨询师说什么，手上始终拿着镜子自顾照镜子的等等，咨询师要通过这些行为方式进行鉴别，一定慎接；如果求美者自身情绪反应是协调一致的，沟通主题也能接受或考虑咨询师的建议，我们咨询师可以借力手术医生对求美者自身条件和期望效果进行对比和判断，医生认为可以做手术的再安排，医生反对手术的，我们要婉言谢绝求美者。

心理解析

一般来说心理障碍类型的求美者很容易辨别，因为单从言行上就表现出明显的非常规化。比如，严重自卑导致不敢直面自己的真实情况，不敢摘镜脱帽、不敢同咨询师对视、讲话等；或者严重忧虑、手术失败抱怨、易性癖等，一般都会在她谈到整形动机中体现出来。但凡发现要挽回婚姻拯救家庭、想借助整形钓金龟婿的、想要敲诈勒索的、拯救严重自卑内心的整形动机，咨询师一定要认真对待，最好能通过沟通化解或者建议她到公立医院做好精神科证明后再考虑。当然，对于从事律师、老师、会计、医生、记者以及公检法的常规求美者，由于其工作性质，会容易形成其呆板、固执、精明、过于计较的做事态度，我们一般禁止接待。

©汇成医美 版权所有 翻版必究

10、沉默寡言类型

咨询师每天面对不同的求美者，常常会发现有些求美者进门开始就不怎么说话，所以开局就很冷，不知道如何进一步沟通。首先，要分析求美者为什么沉默寡言，一般情况下，沉默寡言可能是性格原因天生就不愿意说话；还有可能是求美者故意摆出高姿态、装清高，意在用嚣张的姿态占据主动地位，迫使咨询师处于被动状态；除了以上两种求美者主导因素外，咨询师也要时刻注意，你的谈论焦点有没有找到求美者的兴趣点，如果你没有说到求美者关心的话题，她肯定是沉默寡言，没有继续沟通的动力了。所以，咨询师应该多问求美者开放式问题，并且适当反问求美者一些问题，善于发现并抓住求美者的兴趣点。

心理解析

与求美者的沟通其实就是人与人的心理博弈，并不在于你技巧有多高，而在于你的细致观察、敏锐的洞察力和真心真意为求美者服务的态度。求美者沉默寡言，我们咨询师要善于发现是属于性格问题，还是沟通环节出了问题致使求美者没有交流的欲望。如果是性格本身不爱说话，那么我们咨询师也要耐心地询问顾求美者意愿，告知必要事项、手术效果和操作医师等内容。面对趾高气昂压迫咨询师的沉默求美者，咨询师首先要有意识的给予求美者极大的关注，其次要抓住时机转化主被动关系，在她最关注的问题上重磅出击，以专家的姿态让求美者折服。

11、转身就跑类型

求美者到医院进行咨询，很少会平白无故而来“打探行情”，一般都是想要了解适合自己的方案，蜕变重生。这样转身就跑的情况，一般我们要避免以下情况：



© 汇成医美 版权所有 翻版必究

心理解析

如果咨询师接到求美者，在三五分钟内求美者“失望离开”，我们自身就要反思，为什么！有很多时候咨询师都在找借口说，求美者就是来“趟趟价”或者来“打酱油”，根本不是来咨询的。一旦你有这样的想法，你就要意识到自己的投射心理在作怪，其实你没能留住求美者，却在为这样的事实找借口。求美者可能是被你的报价吓住了，因为她问价格，你就先跟她说这个项目多少多少钱，却完全忘了求美者认为交多少钱是其次，关键是她要了解为什么这个项目值得她花这个价钱；所以，咨询师一定要掌握报价原则，先塑造好项目价值、专家价值，高度建立起来了，你再让她花钱就不是问题了。再者，我们咨询师本身的医学知识背景是很重要的，但是不能为了显示自己的专业而将“出血”、“开刀”这样的字眼挂在嘴上，咨询师的职责是做到合理的把手术操作细节交代给求美者，但是措辞应避免血腥的视觉效果，致使求美者产生手术操作恐惧，从而选择离开。

12、要求见专家类型

求美者进到咨询室就宣称要见专家，主要是我们的网络和电话咨询的预约话术是错误的，一邀约就说“来院让我们的专家亲自给您设计”，求美者误以为来院就能见到真正的手术专家，所以我们应该在网电邀约环节，就将我们的“专家”改为“美学设计师”，并且在网站上将美学设计概念及团队重点突出。

当然，有的求美者强调见专家是因为我们的咨询师太不像专家、太没有专家气质，当然这个专家范要通过一系列的包装和修行才能达到。要想修炼某专家的气质，就必须发自内心崇拜他，言专家所言，行专家所行，并且时常进行调整，让自己更像个专家。

心理解析

一般我们在网电发出邀约，如何才能吸引求美者上门，其中“专家”是个很有说服力的突破点。因为求美者都有权威崇拜的心理倾向，她们认为最终确定方案如果有专家把关会更有保障，而且她们术前如果能跟手术专家详细沟通，会更能达到自己的预期。所以，求美者比较倾向于见专家。尤其是如果求美者是为了某专家慕名而来，那么我们一定要满足她见到专家的意愿，但是不能让求美者感觉轻易见到就能见到专家。咨询师可以让求美者先咨询设计，告诉她专家时间太紧，然后帮她在尽量协调，并且交代好专家应该跟求美者讲的话。

当一个求美者对一个专家产生“心动感”时，会有以下表情：

01 见到专家时马上让座位，并且十分激动、紧张，甚至结巴，更有甚者，脸红、心跳加速、眼神不敢跟专家进行交流。

02 当提到专家还要很久才能见到，她无论多久都宁愿等。

03 用直勾勾的崇拜眼神、欣赏的眼光看着专家行云流水般的讲解。

04 她的姿势一切都是为了方便专家。

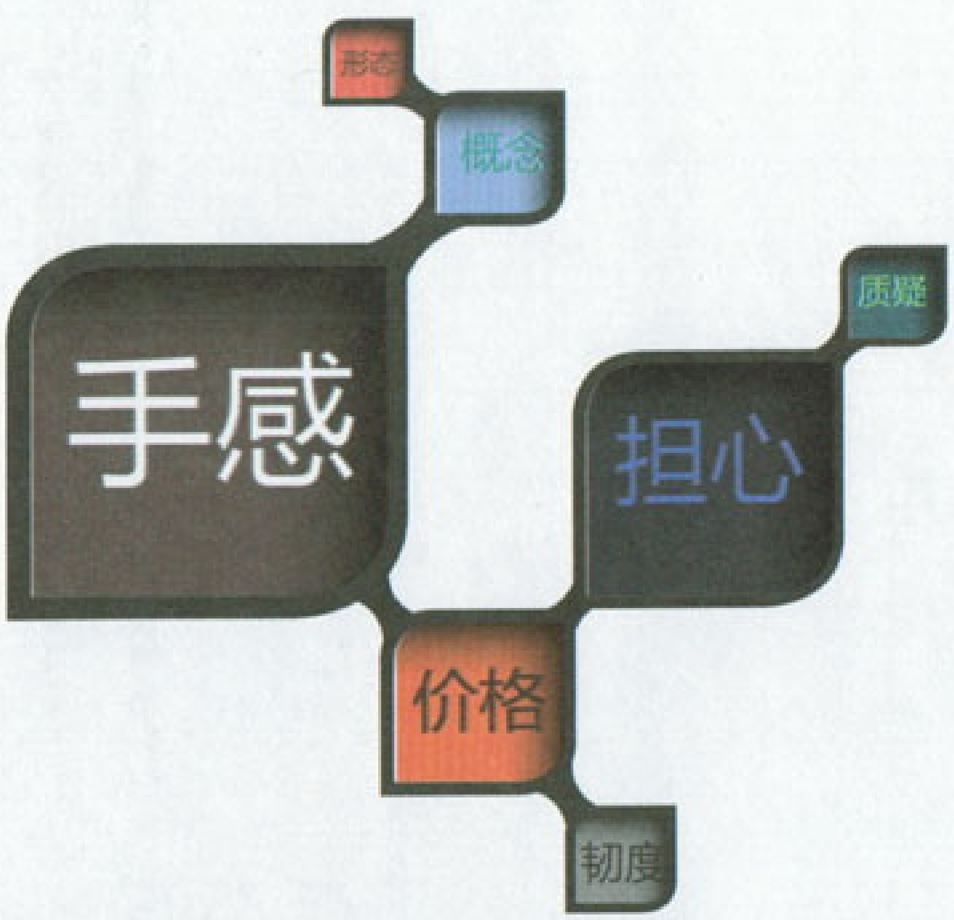
©汇成医美 版权所有 翻版必究

13、要求看假体类型

我们经常会遇见这样的情况，我们一旦建议求美者采用假体整形，她们就会提出看假体的要求。甚至有的的求美者在进手术室时都还要求必须要求亲朋陪同进手术室，以防手术期间假体掉包。我们一心想着为求美者好，求美者跟我们沟通也很顺利，为什么求美者会有这样的要求或者担忧呢?

有些求美者要求看假体，纯粹是因为本身是整形美容的初级认识者，她对假体没有任何概念；也有的求美者因为担心假体的安全、性能等是否满足自己对术后形态、手感等要求，所以要看看假体才决定是否手术；当然也会有求美者因为在其他机构了解了同一款假体的价格，而来我们医院进行核对，发现同款假体两家却价格悬殊，有种不敢置信的感觉。

其实，无论求美者出于什么动机要求看假体，我们的原则是假体和专家同时进行定制，并且价格统一不随意降价打折，给到求美者真正的放心。而且，如果咨询师能够通过讲述大量的手术案例或展示效果照片等达到说服求美者，最好是能不看假体则不看假体。如果一定坚持要看，一定是以最尊贵的方式呈现在求美者面前，不能像地摊展览一样随意用手拿过去，更不能让求美者直接用手接触假体。



心理解析

一般来讲，求美者要求看假体是为了打消顾虑、图个心理安慰。因为假体是要置放到求美者身体里面的东西，所以,人的自我保护意识格外强烈。她们要考察假体性能、手感或者韧度等，但是我们咨询师也要明白，即使求美者有多强烈的“求知欲”和“好奇心”，都不能随便满足她见到假体的要求。因为一旦一个她很在意的事情轻易得到解决，就会认定你所推荐的假体材料不够她想像的那么高端，对该假体的信任度下降，对你的推荐产生怀疑。所以，如果求美者坚决要看假体，我们要以相对正式和尊贵的方式将假体呈现，比如，可以用玻璃罩套着的假体，用托盘端过来，给她真切的视觉和触觉体验。假体的展现一定是保持这种神秘感，才会让求美者觉得假体的特殊和高端。此时，我们同时推出专家，给她增加心动感，促使成交。

14、同时咨询多个项目类型

求美者同时咨询多个项目，一般有两个用意：其一，先拿出一个项目试探下咨询师的专业水准，回答让她感觉满意后，再表达出真实意愿项目，而这个项目才是她真正关注的；其二，求美者还处于衡量需求阶段，并没有明确定义其自身需求，因此我们要拿出两套方案让其二选一。



©汇成医美 版权所有 翻版必究

心理解析

针对同时咨询多个项目的求美者，咨询师千万不能不耐烦或者全部项目都盲目推荐，要求求美者进行手术。我们先要判断求美者同时咨询多个项目的动机，是试探咨询师的专业水平还是本身需求不确定，想要咨询师帮忙明确定义。可以通过询问“您最想要改变的是哪个部位？”的问题来帮助确认其咨询动机。一旦确定求美者真正的意图,要本着为求美者负责的态度，教育求美者循序渐进的改变自己的美，先选一项效果最明显、求美者意愿性最强的开始。这样每次的改变都能给到求美者满意的效果，其他项目才可以开发成交。

比如求美者想瘦脸、又对鼻子不满意、还一直纠结是不是要改善眼部情况，咨询师要通过自己的专业鉴定，帮她明确定义：毕竟不同的项目都需要一定的恢复期的，先不忙着一下子全都做，其实一张瓜子脸就先奠定了精致的脸型，同时再做一下双眼皮，使眼睛更大更出神、睫毛更上翘，这样整个面部就会更加协调美观；后期眼睛恢复了，再做隆鼻术就会使五官更立体、协调。通过你的教育和引导,求美者会逐渐确定自己的求美需求接受你设计的方案。否则，“大小通吃”的设计，会因为手术费用或者手术复杂而让顾客心生怯意，不会接受你的设计。而美是会让人“上瘾”的，为了让自己越来越美，越来越受欢迎，越来越有优越感，她会再次考虑你的建议，接受其他部位的调整。

15、咨询时间很长且满意但不刷卡类型

从见到求美者开始“寒暄”到咨询项目催单完成，一般咨询师要把握住一个顾客在 30-40 分钟，常规项目 30 分钟最佳，需要检查和专家确认的最长不得超过 40 分钟，否则超过了最佳成交时机。超过则错过最佳成交时机。求美者咨询过程中，很多抗拒点其实都是被咨询师“挖掘”出来的，求美者谈到效果，你就

全国统一客服热线：400 688 7988　官方网站：www.4006887988.com　|　特此说明：本工具书内容已申请版权保护，严禁用于商业用途。

力争让她见到最有说服力的真人案例，却不知道用语言表述让求美者心动；求美者刚刚问起手术疼不疼，你却为了凸显医院专家的手术技术而拉出了“风险”的话匣子等等。这一系列的问题，可能就是因为交流时间太长，言多必失，你无心的一句强调，可能就会让求美者产生更多的疑虑，从而打消立即手术的念头。也有的求美者跟咨询师聊的比较投机，甚至会跑题，聊婚姻家庭观、孩子婆婆、邻里八卦等，而咨询师为了拉拢求美者，又对求美者的话题表现出很感兴趣，求美者肆无忌惮的聊开了，相谈甚欢却没有成交。

心理解析

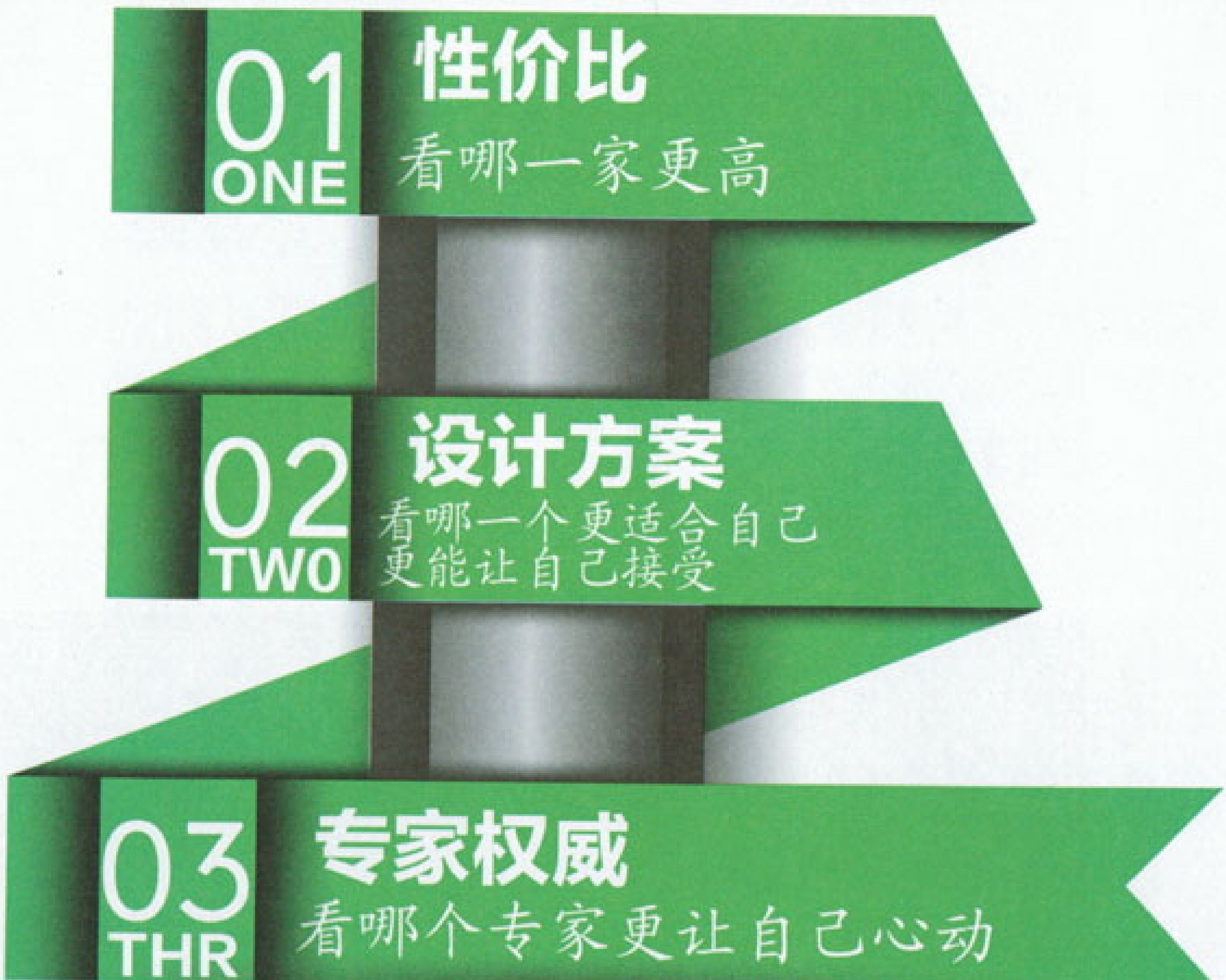
咨询师专业而且又有问必答，那么求美者会像找到救命稻草一样，因为想从你这位“专业人士”那里得到更多更精准的答案，所以核心抗拒点和本不是问题的问题都会冒出来，但是一旦时间过久，求美者想知道的都了解了，对于是否今天就做手术却开始犹豫，可能心里还在盘算再去其他地方了解一下，这时你再去压单想就完全错过时机。如果咨询师一再压单，可能会让求美者觉得你太在意这个求美者今天是否刷卡成交了，对你的信任会大打折扣。专业过关、亲和力强本身是咨询师最大的优势，但是很多时候也是把双刃剑，关键就看咨询师能否把握好跟求美者沟通中专业信息传递一个度的问题。当然，很多情况下，如果求美者十分健谈，并且与咨询师“一见如故”，甚至会聊到偏离项目咨询的话题上，我们要注意只能让他跑到一半，然后埋下伏笔创造下次见面的机会，再次进入正题。这类求美者一般属于比较有倾诉欲望的，平日里可能很少有机会找到一个人这么耐心听她讲，所以，我们咨询师千万要保证，你在表现亲和力的同时，千万注意把控谈话的主题和方向。如果咨询师为了拉近与求美者的距离，主动带求美者跑题，就必须一气呵成，比如聊养生方式，你可以将自己的养身心得体会和具体实践细节详细而专业的教给求美者，让她被你所折服，从而在项目设计方案上也对你信任。

©汇成医美 版权所有 翻版必究

16、多家比较类型

我们所有人在消费发生时都希望自己的选择是正确的、物超所值的、最适合自己的，甚至同类产品还希望比别人的选择更明智更好。而每位求美者也是这样，都希望自己选择的医院是真正能为自己解决问题，让自己更美丽更迷人的，手术方案是创伤最小、效果最好、没有任何风险的。所以，很容易就发生了货比三家的现象。

咨询师是否明白求美者在询问中，以多家咨询来比较什么？



咨询师首先理解求美者的这种常规心态，换位思考一下，每个人在进行消费时都想多家比较后，选择一个更让自己倾心的选项。其次，针对求美者的关注点，突出自己医院项目的优势所在。比如求美者可能会发出这样的疑问："同样是重睑术，为什么另外一家比你家便宜"，此时，咨询师要进行同质项目差异化阐述，

通过强调专家专利技术、医院特色项目、多数人的选择等方面展开论述，而不去与求美者一起纠结为什么其他家便宜，只讲自己家贵的价值所在。再次，咨询师要注意观察这些多家比较类型的求美者，多用“我听别人说”、“他们说那家做的也不错”、“他们还说你们的也一般般呢”之类的词语，开口闭口都是“别人”怎么怎么样。因为这类求美者一般都有从众倾向，他们更愿意遵从大多数人的选择，从而形成自己的选择意愿。所以这时候，我们可以用 80% 求美者的选择、求美者熟知的某人等案例来进行说服。

17、投诉纠纷类型

常在河边走哪有不湿鞋，投诉纠纷是整形医院，尤其是民营整形医院最担忧的事，但又是层出不穷的麻烦。不管怎么样，医院包括咨询师在内，要敢于面对投诉纠纷，见到其本人要热情像什么事情都没发生一样，并深入访谈了解原因。态度第一，禁止随便对求美者异议说“正常”，时刻表现出积极解决的态度，让求美者看到你在争取帮她解决问题，但一定要先鉴别属于心理问题还是技术问题甚至挑毛病占便宜，迅速对症下药。

心理解析

很多投诉纠纷类型，一上来就要求专家负责，认定是专家技术失误导致效果不满意。对于此，坚决只让求美者见一次专家，做出结论此纠纷到底是过失还是为占便宜而挑毛病。一般多发为占便宜挑毛病类，一定是在某个环节感觉自己做这个项目花费超支想要通过闹纠纷得到赔偿。另外，如果考虑可能是技术操作失误，我们要事实求是、不推卸责任，并且帮求美者找到公立医院权威手术专家，寻求更精细化的修复，我们医院全程买单。这种纠纷处理要细致、周到，求美者情绪才会得到安抚。

©汇成医美 版权所有 翻版必究

◎如何控制降低减少投诉纠纷：

选择大于努力。一般来说，咨询师面对每个求美者都想尽己所能的留下进行手术或者其他项目消费，从而可能忽略筛选适合手术的求美者。我们常常说选择大于努力，也就是要求咨询师要有一定的洞察力，能够筛选出“心理障碍类型”，严格控制此类求美者的就诊。

01

专业沟通是保障。咨询师是架在医院与求美者之间的桥梁，对求美者进行求美教育引导和专业信息的传递，不仅关系到医院的运营、声誉，更与咨询师自身收入息息相关。所以咨询师必须要专业知识扎实，才能保证与求美者的专业沟通。沟通不是简单的“侃大山”、“忽悠”，沟通过程肯定涉及一些沟通的技巧，更有说服力更能让求美者心动的是咨询师对求美者有关专业问题疑惑的解答。尤其是一些治疗效果方面，比如激光美肤类的，第一次基本上是间接效果，之后的疗程效果逐渐明晰的事实，咨询师要合理的交代给求美者，以免第一次操作完后，求美者反悔或者投诉。咨询师要牢记一句话：话说在操作前面是专业，说在操作之后是借口。

02

术前心理辅导是根本。由于受到不正确的医疗美容广告和其他宣传的影响，对手术效果有不切实际的期待。有些求美者将医疗美容视为神奇之术，忽略自身外形条件和脸型五官比例协调原理，不顾及医护人员劝导，对手术效果有不合理要求。有的求美者模仿明星脸、视奇异形态为美等。一般来说，我们面对每位求美者，都要搞清楚她求美动机和心态。尽量对期待值过高、要求不合理、盲目跟风等心理做好术前辅导，以免

全国统一客服热线：400 688 7988　官方网站：www.4006887988.com　|　特此说明：本工具书内容已申请版权保护，严禁用于商业用途。

后期出现一些纠纷。咨询师要降低求美者的期望值，一定要实事求是告知求美者手术效果。教育求美者理解美离不开个性化，符合自身状况的美，才是自己的。潮流、模仿别人的容貌，从来就不是你判断自身美的根据。告知求美者应该根据自身的情况出发，作出理性的选择，否则医生将拒绝为其做手术。

03

陪同式服务是核心。陪同式服务是指求美者刷卡成交后，陪同求美者去做一系列的检查和进手术室。不能随便让护士带入手术室，而咨询师只管刷完卡去接着会见其他求美者，置刚刚缴费要做手术的求美者于不顾。最好从求美者体检开始，就陪伴在她身边，给她提供帮助和情感支持。当求美者躺在手术台上时，内心需要强大的情感支持，此时，我们医护人员和咨询师的左右陪伴，会给求美者很大的安慰，求美者也会因此而更放心更配合。

04

针对专家价格保密是原则。目前为止，因为手术医生手术台上因为费用问题而闹情绪、求美者有术中知觉，术后闹纠纷的闹剧也屡见不鲜。这个情况的根源问题在于，专家熟知此台手术费用，由于提成少、耗时或者劳累等问题，专家有闹情绪的成分。虽然这是人之常情，但是也容易造成医疗事故，导致纠纷。所以，医院一定要坚守一个原则——针对专家价格保密。

05

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

个性化服务。除了一般的流程性的服务，我们对待求美者最好也多想些个性化的服务，用心留意求美者的喜好、情绪、身体健康等方面，在医院为求美者提供照料、出院为求美者提供关怀，让求美者时刻能感受到你对她的关心。比如有的医院开展为消费满一定金额的求美者恢复期提供具备滋补养颜等多项功效的泰国君燕阁燕窝，煮好后咨询师亲自送过去；有的在求美者生日时派人给求美者送生日蛋糕等等都属于个性化服务，这类的别出心裁，会让求美者感动，长久在医院持续消费。

06

全员拥有法商意识。归根究底，医院从管理、运营、服务等各个方面，一定要坚持企业文化之一就是全员拥有法商意识。从广告宣传、咨询师设计方案、手术医生实施手术、团队对求美者服务、手术室设计、仪器材料、注射材料、假体材料等所有的环节一定是符合法律规定或者有合格产品证明。坚持不夸大事实、不滥用材料、为求美者负责的态度，这样才能获得认可、避免纠纷、持续发展。

07



·源·起·

泰国君燕阁国际集团有限公司是一家集五千年养生文化与现代科技为一体的燕窝养生品牌。公司在泰国、香港多地建立了皇家燕窝大型生产基地，并常年聘用皇家御膳营养师，将皇室贵族及政要的养生服务经验倾情奉献，率先打造出“至尊皇室司膳”品牌服务。

燕窝作为一种有着千年文化底蕴的滋补保养品，向来被崇拜食补文化的中国人所青睐。然而，他们往往面临着识别困难，挑洗繁琐等问题。为了确保每位贵宾“买得到、买得真、食得易、食得好”，我们产品均采用古法手挑挑择燕窝的杂质与细毛，坚持“完美出品，限量奉君”的原则，宁缺毋滥的经营理念。从采集、初选、泡发、挑择、保鲜、封装、空运到食用，全程均由一套科学的现代化作业指导体系安全保障。

“人先爱己方能爱人”，我们倡导一种天然顶级的食补养生理念。精选上等燕窝原料，色泽纯正、盏型完美、品质上乘。且每道工序都严格采用传统手挑方法，决不添加任何化学物，保证了燕窝的品质都是 100% 纯天然，100% 纯营养！让懂得品味，珍惜成功的贵宾珍惜自己，体贴爱人，负责于家庭。君燕阁坚持“原于真、精于细、贵于稀、品于鲜”的产品理念，为尊贵的客人提供即煮纯鲜原生态的燕窝及专享定制服务，让贵宾能够享受到纯鲜之燕窝珍物，滋润精彩人生！

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

关注我们：www. 君燕阁 . com
新浪微博 @ 泰国君燕阁
全国免费热线：400 607 6809





君燕阁®
泰國·皇家·燕窩

18、反悔不做类型

进到手术室了，却开始反悔，始终不愿意接受手术的求美者也是一种常见类型。首先要确保求美者进手术室后，我们的首要任务是安抚求美者，让她内心安定放心，而不能进行二次销售加单。所以，手术室的配合也很重要。咨询助理的陪同加上体检、抽血等检查技术都是重中之重的环节，穿刺率百分之百成功是关键。医院必须确保手术医生职业化形象，干净整洁，白大褂等手术配置全套过关。医生如果面部表情僵硬，一脸死相或不耐烦，甚至讲黄色笑话、就求美者所做项目进行含沙射影的人身攻击等，都造成求美者反悔不做甚至严肃投诉纠纷。

心理解析

一般能签订知情同意书进行手术前体检准备的求美者，绝大多数都是下定决心实施手术的，即使有疼痛顾虑或者担忧，也能通过咨询助理的陪同和守护得到化解。这时候她的关注点在于医生及医生的态度，甚至有忧虑的求美者关心与医生的关系，担心医生对自己所做的项目有所微词。所以，从医生着装到给求美者下达配合指令、手术麻醉等每个细小环节，都要求我们的医生职业化，并专业化。这样才真正达到咨询师在沟通环节所塑造价值的高度，赢得求美者信任。

©汇成医美 版权所有 翻版必究

19、非客非友类型

作为医院老板，很多时候遇见所谓的“熟人”或者“打过交道”的人，他们来医院进行项目消费，总想着能因为这点“人情”可以在价格上有所不一样的待遇，一再要求降价，我们将这类求美者归为非客非友类型。

尤其是这些“熟人”再拿与老板的关系对咨询师进行压制，口口声声说老板肯定会便宜，要求咨询师降价。面对这样的情况，我们一定要做到先发制人，在她第一次提出是“熟人”的时候，先献出礼品让她不好意思开口再讲价。如果这类求美者直接打老板电话，我们老板要做好准备，建议老板尽量使用两个电话，陌生电话、座机号码尽量不接，接之前一定要过滤审核猜测来电人意愿。而且对待这类求美者的态度一定要讲究原则，不能让咨询师难做，应该直接亮底牌，原则是老板定的，老板不能带头破坏原则，但老板可以请客消费某项目。

心理解析

中国什么圈子都讲究人情，人情大于天，所以人情也在各种场合被滥用。但是我们要坚持一个原则，其实不光是这些有“人情”的求美者想价格便宜，所有来消费的求美者都想以最低价达到最满意的效果，但是试问什么才是最低价？所以，面对这样的求美者，先发制人，给与其适用礼物谢绝还价，坚持没有人能动价格的原则。即使你是“送”的项目，中国人也讲究面子，不会白白给人留下占便宜的话柄，以后再次消费或者介绍新顾客也都是“礼尚往来”之举。

20、谨慎小心类型

如果不能妥善处理，她们将一直纠结在此类“证明”、“证件”问题上，不能达成成交。这种类型的求美者不仅仅是对医疗美容项目谨慎小心，她们日常生活消费也是如此，缺乏对外界的信任。

那么，我们医院在面对求美者要求签订保障协议之类的的问题时，一定是上下统一口径，告知她凡是正规的机构没有类似非法协议，如果有医院接受她的要求，



也是属于个人行为，完全没有任何法律效力，而且正规医院是不会给这种要求的求美者做手术的。如果求美者要求看专家资质，我们要将专家价值塑造完整，或者给她看专家视频，同时要强调，我们的专家每天手术多少台，并且告诉她医疗美容讲究的就是医生与求美者的相互信任和配合，求美者提这样的要求是对专家不尊重不信任的表现，如果非要拿出专家资质证明给她，那么她看完后专家也不会给她做。如果求美者要求医院拿出产品三证，咨询师可以告诉她让她去相关部门查完该产品是否合法再回来，我们是不会经营非法或者不合格产品的。再回归到信任上，通过医院对此产品的使用情况来化解求美者的纠结点。

心理解析

首先，我们要明白人都有自我保护的心理倾向，谨慎小心是正常的；但是对于过分谨慎小心的求美者，我们更要明确，她其实提诸多要求并不一定是要你真正给她什么“证据”，只是她希望能从你这里获取安慰和肯定的答复，让她有足够强的理由去化解自己的担心。越是谨慎小心的求美者，她对外界越缺乏信任，就越是不想让别人点明她的这个缺点。但是这反倒是我们沟通的突破口，对待此类型求美者，不可一味纵容她的忧虑，而适当以强硬的口吻，让她意识到信任和配合对于医疗美容的重要性，会起到出乎意料的结果。

©汇成医美 版权所有 翻版必究

落地评估：四、20种消费心理类型解析

序号	落地跟踪	掌握并熟练运用的内容	缺乏或存在不足的方面	改进办法	完成时限
01	陪同咨询类型现场分析及心理解析及运用				
02	讨价还价类型现场分析及心理解析及运用				
03	犹豫不决类型现场分析及心理解析及运用				
04	爱挑毛病类型现场分析及心理解析及运用				
05	万事通类型现场分析及心理解析及运用				
06	套餐消费一次要求退费类型现场分析及心理解析及运用				
07	要求退定金类型现场分析及心理解析及运用				
08	一个问题问多遍类型现场分析及心理解析及运用				
09	心理障碍类型现场分析及心理解析及运用				
10	沉默寡言类型现场分析及心理解析及运用				
11	转身就跑类型现场分析及心理解析及运用				
12	要求见专家类型现场分析及心理解析及运用				

落地评估：四、20种消费心理类型解析

序号	落地跟踪	掌握并熟练运用的内容	缺乏或存在不足的方面	改进办法	完成时限
13	要求看假体类型现场分析及心理分析及运用				
14	同时咨询多个项目类型现场分析及心理解析及运用				
15	咨询时间很长且满意但不刷卡类型现场分析及心理解析及运用				
16	多家比较类型现场分析及心理解析及运用				
17	投诉纠纷类型现场分析及心理解析及运用				
18	反悔不做类型现场分析及心理分析及运用				
19	非客非友类型现场分析及心理分析及运用				
20	谨慎小心类型现场分析及心理分析及运用				

咨询师自评：	部门主管审批：	部门总监审批：
院长审批：		

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

第五章 美学设计基本原则和步骤

美学设计六项基本步骤：一看、二量、三问、四拍照、五设计、六视频。

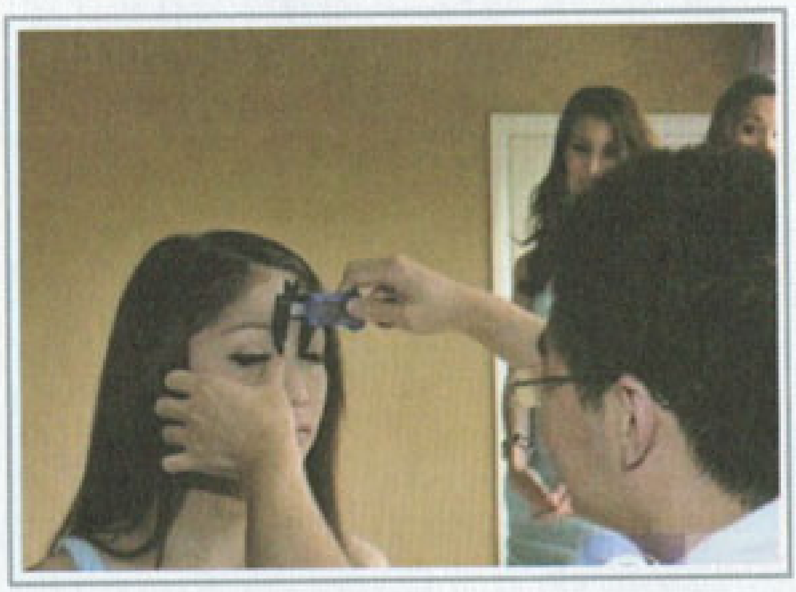
第一节：看

A.看面部：要俯身从不同角度用夸张的动作就像鉴别稀世珍宝一样去看，并且神情凝重略有所思，给人以专业严谨。

B.看身体：先皱眉，再摇头，然后再叹气，最后说一句：为什么到现在才来咨询？

C.观　察：利用视、听觉来观察求美者的非语言信号（衣着、服饰、活动方式、行为习惯、手势、姿势、面部表情以及目光等），由此来理解求美者的情感和心态。例如，可以通过观察求美者的衣着来判断其审美观，是保守型、开放型或追求时尚型等等；通过观察求美者的面部表情及目光，来揣摩其内心情感状态等等。







© 汇成医美 版权所有 翻版必究



那么为什么需要看求美者呢？首先从看的姿势以及表情或者是副语言（音质、音量、语调、语气、语速或者手势、身势、面部表情、在对话时的位置与距离等）的应用可以体现出我们咨询师的专业度；其次，任何一个求美者被你这样一看，都会忐忑不安，我真的有这么差吗？到底我是哪里出现了问题呀？这些都会成为求美者心目中的疑问，为下面的咨询做铺垫，这样在你指出求美者以下问题的时候，求美者心理比较容易欣然接受。

第二节：量

边看边量，边量边记，并且标出量后的数据与标准的美学数据的差距。

◎作为咨询师需要必备一些测量工具：

直角规：常用美容手术的术前设计工具之一，用于测量短距离线距，头面部器官手术用的比较多。

三角规：用于测量小范围角度，头面部器官手术用的比较多。

角度计：用于测量大范围角度，头面部器官手术用的比较多。

卷尺：用于测量较长线距及判断周径变化的工具。

磅秤：减肥吸脂以及较大手术前，求美者体重的测量工具。

笔：用于对比对称性。

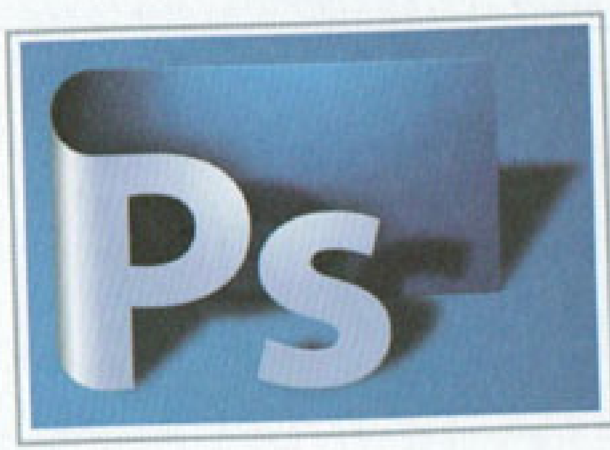


© 汇成医美 版权所有 翻版必究

◎特殊测量工具：

1. photoshop　电脑平面分析设计程序，操作相对简单，易学易操作。
2. 3ds Max 制图软件　3D Studio MAX 的主要功能是制作效果图和进行动画设计制作，它具有高级的建模技术、丰富的材质类型、精确的灯光模拟、复杂的动画控制等功能，可以制作出丰富的三维画面，但是需要相对专业的操作，需要专门培训。
3. 光学三维扫描仪　是将光栅条纹投影到物体表面，再由 CCD 将拍摄到的条纹图像输入到计算机中，按照条纹的曲率变化，利用相位法、三角法等解析技术精确的计算出物体表面每一点的空间坐标（X、Y、Z）值，输出带有色彩信息（R、G、B）的彩色点云数据。该设备广泛应用于人体数字化、动画建模、医学仿真以及整形美容等众多领域。

1　2　3



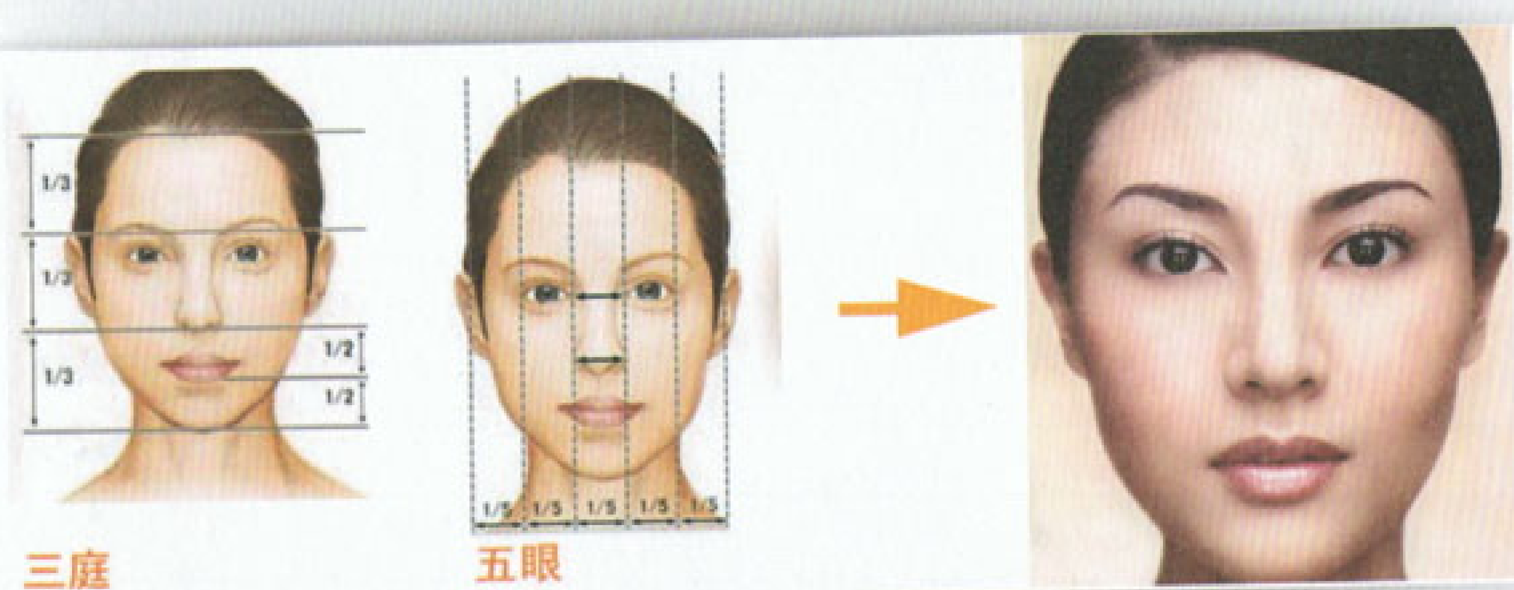



那么在测量的过程中，一般需要记牢以下几个数据点：

◎三庭五眼

15 世纪达芬奇把颅面部横分为上下两等分，上半部是自颅顶到鼻根部，下半部是从鼻根部到下颏部，这两部分正常时应该是相等的。三庭：上区从额部发际线到眉间中点。中区从眉弓到鼻翼底部，下区从鼻翼底部到下颏。三区高度应相等。五眼：在眼睛水平线上，左右耳孔之间正好相当于 5 个眼宽度。

如下图：

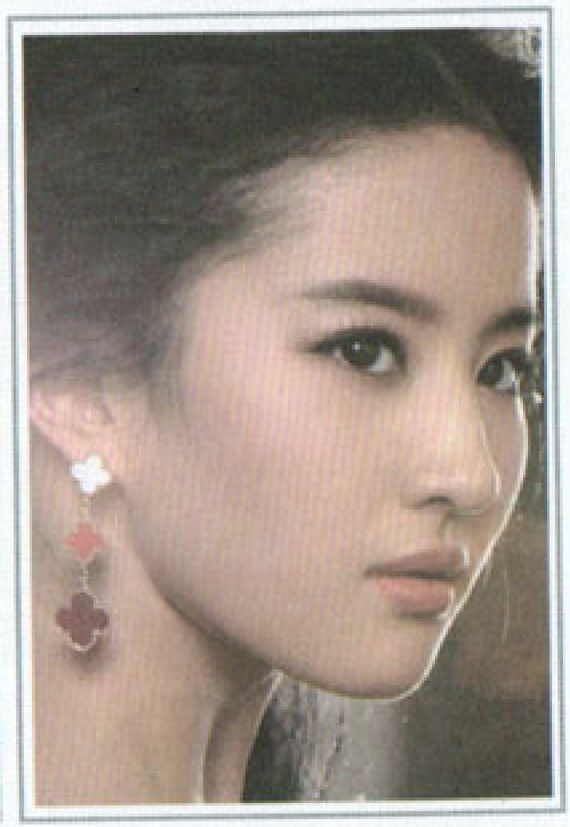


面部二等分比例：

外眦点至口角连线间的垂直距离=鼻底点至颏底点的距离，张道珍等对我国正常成人面部测量研究发现额突点至鼻底点的距离=鼻底点至颏底点的距离。面部二等分比例可作为全口义齿修复时确定咬牙合垂直距离的参考。

© 汇成医美 版权所有 翻版必究





面部三等分比例：

若以眉间点及鼻底点为界将面长分为三分，则发际—眉间窝点、眉间点—鼻底点、鼻底点—颏底点三部分的比例大致相等。



四高三低：

“四高”：第一是，额部。第二个最高点，鼻尖。第三高，唇珠。第四高，下巴尖。

“三低”：两个眼睛之间，鼻额交界处必须是凹陷的；在唇珠的上方，人中沟是凹陷的，美女的人中沟都很深，人中脊明显；下唇的下方，有一个小小的凹陷，共三个凹陷。

酒窝类型：

点窝状：酒窝直径小于 0.2cm 以下

酒窝状：酒窝直径大于 0.2cm 以上

线窝状：酒窝带有皱纹者



© 汇成医美 版权所有 翻版必究

◎黄金三角：

（腰与底之比为0.618或近似值的等腰三角形，其内角分别为36度、72度）

1、外鼻正面观是黄金三角

2、外鼻侧面观也是黄金三角

3、鼻根点与两侧口角点是黄金三角

4、两肩端点与头顶点组成黄金三角



一个体形匀称的人，其体重与身高比、三围比例也都接近黄金分割律

身体“黄金矩形”

躯干轮廓：肩宽与臀宽的平均数为宽，肩峰至臀底间距为长

手部轮廓：手指并拢时，掌指关节连线为宽，腕关节至食指尖间距为长

头部轮廓：两侧颧弓突端点距为宽，颅顶至颏点间距为长

面部轮廓：眼水平线的面宽为宽，发缘点至颏点间距为长

外鼻轮廓：鼻翼为宽，鼻根点至鼻下点间距为长

口唇轮廓：静止状态时（息止颌位），上下唇峰间距为宽，两口角点间距为长

外耳轮廓：对耳轮下脚水平的耳宽为宽，耳轮上缘至耳垂下缘间距为长

上颌前牙轮廓：切牙、侧切牙、尖牙最大近远中径为宽，合龈径为长（左右各三）



© 汇成医美 版权所有 翻版必究

◎身体“黄金指数”：

目面指数：两眼外眦间距与眼水平线的面宽之比近似0.618

鼻唇指数：鼻翼宽度与口裂长度之比近似0.618

唇目指数：口裂长度与两眼外眦间距之比近似0.618

上下唇高指数：面部中线的上下唇高度之比近似0.618

切牙指数：下颌中切牙与上颌中切牙近、远中径之比近似0.618



面部黄金点

双眉峰点：眉毛外1/3与内2/3之分割点

眉间点：前额发迹中点至颏下点连线，上1/3与下2/3之分割点

鼻下点：前额发际中点至颏下点连线，下1/3与上2/3之分割点

口裂点（上下唇闭合时口裂的中点）：鼻下点与颏下点连线，上1/3与2/3之分割点

颏上点（颏唇沟正中点）：鼻下点与颏下点连线，下1/3与上2/3之分割点

双口角点：正面观，上下唇移行在口裂外侧端相连的点，左（右）1/3与对侧2/3分割点

康宁氏容貌美方程式

近代迈克康宁提出五官大小的理想比例标准。其主要内容为：眼宽为同一水平脸宽的 3/10；下巴的长度为脸长的 1/5；瞳孔中心到眉毛下缘的距离为脸长的 1/10；鼻子表面积小于脸部总面积的 5%。上述比例如果差异在 5%，就可使面部美丽产生较大变化；若超过 10%，脸部的吸引力会大大下降。

眼美学位置

眼裂角美学标准睑裂角度大小与眼的形态有很密切的关系，一般外眦较内眦高，故内外眦连线与水平线的夹角 r 为 10 度左右，内眦睑裂角α约 48-55 度，外眦睑裂角β约 60-70 度。倘若内眦高于外眦，则为“八字眼”外眦角或内眦角均小则为“眯缝眼”，而内眦角正常，外眦角小则为“三角眼”。

01 理想的鼻子外鼻长度为面部的长度的 1/3，一般 6~7.5 厘米；

02 鞍鼻的鼻长偏短，常低于 5.8cm，一般鼻长大于颜面 1/3 为长鼻，小于 1/3 为短鼻；

03 鼻额角（鼻背至额部的角度）：一般为 120—130 度；

04 鼻唇角（鼻小柱与唇人中之间的夹角）：大多数人都为 90 度；

05 鼻尖角：鼻梁线与鼻柱中线之夹角，多为 70-85 度；

06 鼻面角：额中点至鼻下点连线与鼻梁线的交角，多为 29-33 度等等。

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

耳廓倾斜度

耳廓倾斜度也叫做耳廓外展度，指耳廓横轴与颞部所形成的角度。

01 紧贴颞部：耳廓横轴与颞部所形成的角度不超过 30 度；

02 中等：耳廓横轴与颞部所形成的角度介于 30-60 度；

03 外展：耳廓横轴与颞部所形成的角度不小于 60 度之间；

04 耳颅角：耳廓与头颅侧面的夹角，通常为 30-40 度；

05 耳廓长：6.2-6.5cm，宽约为 3.0-3.3cm，耳甲腔平均深度约为 1.5cm。

人体通常将唇厚度分为4级



薄：厚度在 4mm 以下

中等：唇厚度在 5-8mm 之间

厚：唇厚度在 9-12mm 之间

厚凸：唇厚度在 12mm 以上

上唇高度：上唇皮肤部的高度而不包括红唇部

低的：不超过12mm

中等：12-19mm之间

高的：超过19mm

口裂宽度

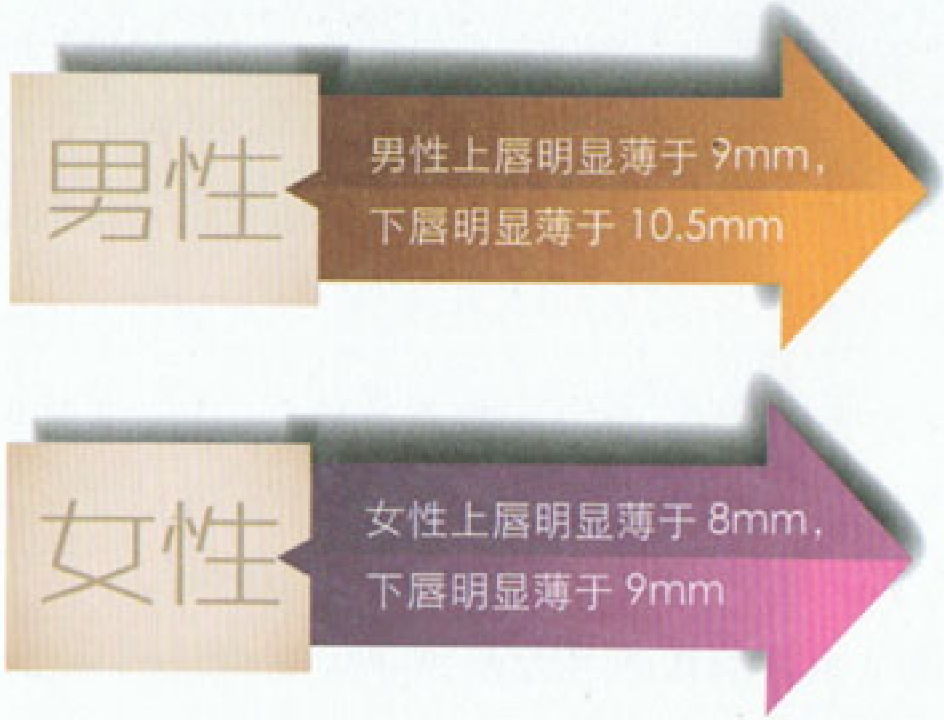
- 窄 01：宽度在 30-35mm 之间
- 中等 02：宽度在 40-45mm 之间
- 宽 03：宽度在 50-55mm 之间

厚唇

1. 男性唇厚度上唇超过 9mm，下唇超过 10．5mm 为厚唇
2. 女性上唇超过 8mm，下唇超过 9mm 为厚唇

©汇成医美 版权所有 翻版必究

薄唇



身高体重系数体型分类

身高体重系数 = 体重（克）/ 身高（厘米）

1. 正力型：身高体型系数男约 360，女约 350
2. 无力型：身高体重系数低于 300
3. 超力型：男多超过 450，女多在 420 以上

肥胖检查方法

常用公式：标准体重（公斤）= 身高（厘米）-105（男性）或 100（女性）

超比重百分比 =（实测体重 - 标准体重）/ 标准体重 *100%

皮下脂肪

指捏法：拇、食两指相距3cm左右，捏起皮折，其厚度大致为皮脂厚度，在腹部、腰部、臀部检查，超过2.5cm为肥胖。

胸部标准

两乳头的间隔大于20厘米，乳房基底面直径为10—12厘米，乳轴（由基底面到乳头的高度）为5—6厘米，形状挺拔，丰满、匀称，呈半球形；乳房位置较高，在第二至第六肋间，乳头位于第四肋间。

用到这些测量工具来测量的目的是为了让咨询师显得更加的专业，求美者觉得是这样的一个情况，那么咨询师在测量的同时还需要配合记下数据即可。





© 汇成医美 版权所有 翻版必究

第三节：问

提问是咨询会谈的重要手段，通过提问可以获得求美者的各种信息。提问过程中要注意提问内容应恰如其分，有些敏感问题容易造成求美者的反感，应该尽量避免；提问的内容不宜过多，主要以促进求美者明确自身需求和自我探索为主；现场咨询会谈中多使用开放式提问，及时用“什么”“怎么”“为什么”进行提问，这样能够更深层次的了解到求美者的真实想法及期望值。

提问是获取求美者需求的基本手段，合理的提问有助于引导话题展开，提问的方式和内容决定咨询过程的有效性。

◎开放式提问：

开放式提问的问题设计范围比较广，这种提问方式不限制求美者回答，鼓励其说出自己的观点、意见和想法，有利于发掘其潜在的需求，有更多的自主权。常运用“什么”、“怎么”“为什么”“能否”等词在内的语句发问。比如：“您能不能告诉我，您为什么要做眼部手术呢？”求美者的回答可能是：“我觉得我的眼睛不大，而且没有神。”类似这样的问题可以引导求美者更多地讲出自己的情况、想法、情绪和需求等，可以帮助医疗美容咨询师获得更多的信息。

◎闭合式提问：

闭合性提问又称封闭式提问，是一种求美者应答在特定范围之内的提问，求美者回答问题的选择性不多，甚至只是让求美者来回答“是，不是；对，不对；好，不好；有，没有”等。例如，问：“您是单纯的想要做双眼皮手术是嘛”答：“是的”。利用封闭式的回答可以得到咨询师想要的结果，也可以让求美者更加清楚自己想要的是什么。

◎选择性提问：

选择性提问的答案比较局限，医疗美容咨询师要求求美者在特定的范围内作出选择性的回答，例如想要让求美者有一个模糊的概念的时候问：“您觉得鼻子不够力挺，是单纯的只是对鼻梁高度不满意呢？还是对鼻尖鼻翼的形态也不是非常的满意呀？”又或者求美者犹豫今天要不要做治疗的时候，咨询师可以问“今天是单纯的只是做双眼皮还是双眼皮和开眼角的手术一起做呀？”又或者结束式话语时，咨询师问：“今天是刷卡还是现金呢？”切记不要问求美者今天做不做治疗呢？这类让求美者犹豫性的话语。

©汇成医美 版权所有 翻版必究

◎反问式提问：

反问式提问是一种限定答案的提问方式，是一种将答案隐藏在问题里的提问方式，这种限定式的提问可以让咨询师获得想要的答案，另外也给了求美者一种定性的想法，避免求美者太多选择。如:您想让鼻部更加秀气,为什么不把鼻尖鼻翼也一起改善呢？”答:“您说的很有道理。”

◎常见的问答一般有以下几种：

1. 问时间：有做此项目的想法多长时间？
2. 问对整形美容了解程度：身边是否有朋友做过该项目？什么方式做的？多少钱？在哪做的？
3. 问需求：让求美者表达对该部位具体不满意的几点？
4. 问期望值：让求美者描述想象中术后的效果？
5. 问隐性成交:今天时间是否充足？充足就全面整体综合设计，紧迫就局部个性化设计。

全国统一客服热线：400 688 7988　官方网站：www.4006887988.com　|　特此说明：本工具书内容已申请版权保护，严禁用于商业用途。

只有充分了解了这些，作为一个咨询师才能够成功咨询求美者，才能够签单、签大单。在我们与求美者的沟通中，引导性的话语还是非常重要的，直接或间接性的引导求美者说出自己的需求，这样当求美者愿意展露自己的情感时，用封闭式的提问，可以有效地引导求美者，同时也方便咨询师与求美者之间的沟通；很多求美者在说出自己的情绪时，其实并不明白自己究竟想要做的手术是什么，这个时候我们阐明我们的观点，例如，“我不明白您的意思，您是指您想要通过私密整形来让您的老公更疼爱你是这个意思吗？”或者通过重申的方式例如“您认为别人会笑话您的鼻子，是吗？那又怎么样呢？”等等方面的话语来和求美者进行良好的沟通。

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

第四节：拍照

一个气质再好再优雅再时尚的高端求美者，只要她被拍成照片放在电脑屏幕上，她的气质就会荡然无存。当有求美者拒绝拍照，一方面迅速识别身份，另外一方面可以告知如对设计方案不满意可当面删除清空。

照相机与摄影师的配置

1. 照相机：选择可调节的手动单镜头反光照相机，可更换多镜头及近摄装置；
2. 镜头：可变焦距镜头。这类镜头摄影真实，变形小，构图容易。



摄影室的配置

1. 光源：用碘钨灯作主光源，色温高，亮度强，易获得层次丰富，立体感强的照片。白炽灯作为辅助光源，要求比主光源亮度弱。闪光灯作为应急光源，因其为正面光。光线平淡，层次性差。
2. 三角架：必备器材。
3. 滤光镜：备用器材。
4. 背景：多选灰色或浅蓝色为背景对比鲜明，无阴影，效果佳。



医学摄影体位要求

1. 头面部照片 头部正面，侧面，半侧面

   正面照片：相机微抬、从上往下拍 2 张（这时客人眼睛往上看，可以拍出眼袋的问题）

   侧面：客人眼睛一定要往上看，这样可以发现眼睛凹陷、肿眼泡、眼角下垂的问题
2. 鼻部 正面，侧面，左右半侧面，笔底位（后仰 45 度）
3. 耳部 正面，侧面，半侧面，耳后侧位，耳局部像（头发不能掩盖耳朵任何部分）
4. 眼部 正面，侧面，睁眼，闭眼，上视，下视或微笑像
5. 唇部 正面，侧面，鼻底，张口，闭口
6. 颏部 头部正面，侧面，半侧面，头后仰 45 度
7. 酒窝 正面，侧面，微笑
8. 面部联合整形术 正面，侧面 3/4 侧面，微笑像

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

全身照片

胸部：正面，侧面，半侧面。摄影位置上至锁骨，下至脐部，双肩自然下垂

腹部：正面，侧面，半侧面，后侧面。摄影范围上至剑突下缘，下至膝部

针对于新顾客和老顾客都是需要让求美者拍照的，拍照的目的，第一可以让求美者了解自己的面部具体情况，而不是整天盲目的美图秀秀；二方便咨询师设计；三方便咨询师开发老顾客。

(1)、新客人

正面：不笑的拍 3—4 张，可以拍出整张脸的轮廓、泪路、颊泪路等问题；

大笑的拍 3—4 张，可以拍出苹果肌、颧骨、颞骨、咬肌、嘴角纹等问题；

相机微抬、从上往下拍 2 张（这时客人眼睛往上看，可以拍出眼袋的问题）；

再从下往上拍 2 张，可以看到客人的双下颌和下巴较短的问题。

正面 45 度：顾客 45 度体位，这时可以拍到客人左侧脸部的凹陷问题，同时可以拍到右侧脸凹凸不平的问题。左右各 2 张。

侧面：头微低、目视前方（注：不要仰头）。以看不到右边睫毛为准；眼睛往上看，这时主要是拍摄眼睛凹陷、肿眼泡、眼角下垂等问题 闪光 主要拍泪路、鼻唇沟、嘴角纹这三条线以及驼峰鼻，鼻尖，鼻头、鼻梁，下颏是否上翘，是否有双下巴（如下巴短，往里收就看到客人额的嘴是往前突出的），有的顾客颧骨高会把泪路等问题挡住，这时打闪光可以拍出印堂的问题，是否有凹坑、是否有川字纹。



通常一个体位建议 2-3 张照片，接着建议求美者头部左转过来看镜头，有回眸一笑的感觉，头微低、收下巴，不笑 3 张，可以看出脸部凹坑问题，腮帮子的赘肉等问题，再拍 3 张大笑的，可以看到颧骨高、颞骨高、太阳穴窄、额头有凹坑，另一侧脸凹凸不平等问题。

（2）老客人

a. 先看一下求美者的照片，以及做过的项目，记住求美者的样貌。

正面：拍 2—3 张，相机要离客人远点，相机从上往下拍（视客人做的项目而定）；

侧面：拍 2—3 张，以看到另一侧睫毛为准，相机还是要离客人远一点；

b. 新拍的照片和老照片放在一起调好，前面是以前没做的样子，后面是新拍的照片，要穿插开来放，这样会有鲜明对比。

求美者眼部特写的照片：

a.正面：不笑的3—4张，近距离拍眼睛，眼睛稍微往上看，可以看到眼袋的问题，笑的 4—5 张，要大笑，眼睛周围的纹路要拍清楚；

b.侧面：不笑的2—3张，平拿相机，左右都要拍，可以看到泪路、眼角皱纹（深的可以拍出来）、颊泪路等问题，不打闪光。大笑的 2—3 张，平拿相机，左右都要拍，可以看到眼角纹、川字纹、鼻背纹、额头纹等问题。打闪光灯。

注：拍照时不管客人的身高是高是矮，请保持相机和客人的面是水平的，不能太歪、太斜。



很多的求美者在遇到拍照问题的时候是不愿意拍照的，第一：害怕泄露自己的隐私；第二：不能接受自己没有经过美图秀秀以后的体位照片；

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

针对于这样的求美者，我们可以明确和求美者说：

1. “姐，我们医院是会给您签隐私协议的，是完全的保障您的隐私的，这一点您绝对是可以放心的。”
2. “其实您现在拍了照片，也就是您的对比照片了，这个照片会存入您的档案，等您做完手术以后，看到自己的变化，就会非常的欣喜的，这个其实也是保障您权益的一种表现。”
3. “您不需要担心，如果您还没有下决心让我们为您提供服务，我可以当面给您删除，并清空回收站。”

第五节：设计

一个良好的设计方案以及对美学的分析能力必须是经过大量案例分析训练来进行提升，可以先从模特，照片等相对容易的操作进行模拟训练，只有拥有了相对高度的美学设计眼光，才能从容的面对各式各样的求美者。

1 静态设计

咨询师在咨询设计时，除了正面审视脸型，五官大小比例，脸型与五官的对称性与协调性外，还要从侧面，斜面审视脸部与五官的起伏比例，对于要求进行面型，五官整体形象美化者，还必须要把握不同光线的光源，从各个角度进行观察。

2 动态设计

根据求美者的动态变化与表情来观察脸部，五官的变化，如微笑时观察皱纹、眼袋、酒窝的形态，张闭口时观察唇形和唇齿的关系，开闭眼时观察上下睑与内外眦的变化，还可以通过提眉、蹙眉来显示额皱、眉心皱，通过闭嘴、鼓起来表示削瘦颊部填充后的预期效果。

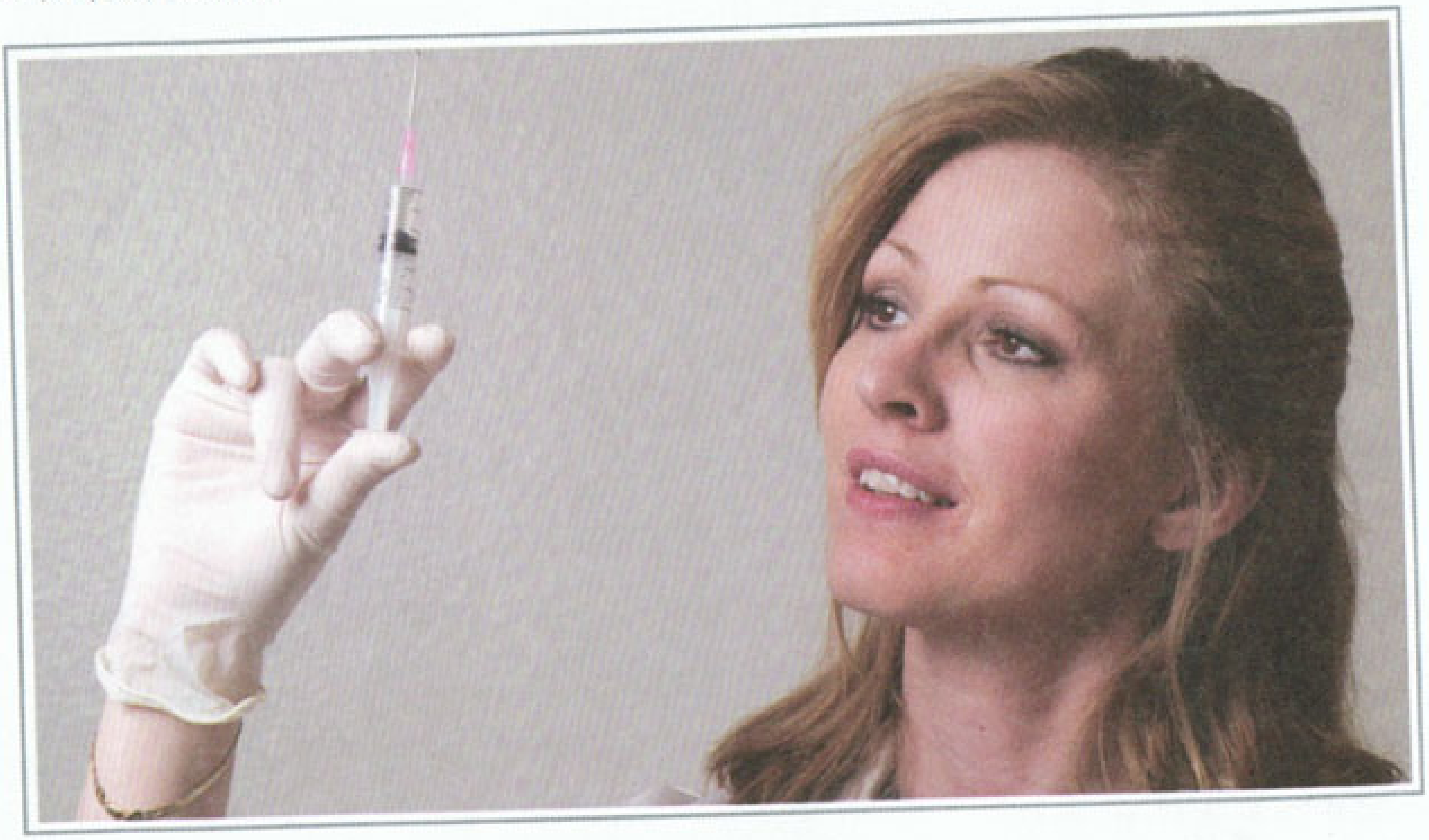
3 借助动作

（1）、局部推动法：如按住眉峰的部位让求美者睁眼，来确定求美者上睑下垂的情况；眉部向上推动来显示手术的效果。
（2）、遮盖法：用手遮住咬肌的部位，以显示注射瘦脸针以后的效果。
（3）、皮肤展平法：将眼袋的部位展平，来说明做完手术以后的效果。
（4）、捏按法：用手指按住鼻翼来表示做完鼻翼缩窄手术以后的效果。
（5）、压平法：招风耳压平以后来显示纠正招风耳手术以后的效果。
（6）、填充法：手指上提法令纹部位来显示注射法令纹以后的效果。

©汇成医美 版权所有 翻版必究

◎美学设计基本原则：

1. 大轮廓柔和化



脸型问题是面部整体设计的重中之重，只有拥有了一个漂亮的脸型，之后再做其他，才能漂亮，那么面部轮廓美是人类容貌美的首要条件和标志，因此如今绝大多数的求美者都要求缩小脸型，以期望达到鸭蛋脸或者瓜子脸的效果，所以在此阶段，任何的求美者来到医疗美容机构以后，我们都可以先针对于求美者的面型来给求美者设计，首当其冲的就是推我们的瘦脸针，每个人都需要吃东西，所以每个人都需要咀嚼，因此每个人都有咬肌，咬肌的大小不同程度在于是否经常吃口香糖，吃骨头咬硬东西等方面，所以求美者在注射完瘦脸针以后，咬肌部位就可以瘦下去，脸型就出来了，相对于下领角、颧骨等大型手术，瘦脸针更加的安全，也更加的便宜，所以求美者来到医院以后咨询师先推瘦脸针，因为人人都需要瘦脸针。

全国统一客服热线：400 688 7988　官方网站：www.4006887988.com ｜ 特此说明：本工具书内容已申请版权保护，严禁用于商业用途。

2. 小轮廓立体化

脸型设计结束以后，我们就开始了小轮廓的设计，小轮廓例如额头、鼻子、眉弓、（颧弓）等，那么在这些方面给求美者设计的时候，要符合"三庭五眼"的标准，而正中垂线轴上又有"四高三低"横轴上又要符合"丰"字审美准则，在达到以上标准以后，还需要符合人体美的"黄金分割"定律，在面部正中做一条垂直轴线，通过眉弓作一条水平线。通过鼻翼下缘作一条水平线，这样两条平行线就将面部分为 3 个等分：从发际线到眉间连线，眉间到鼻翼下缘，鼻翼下缘到下巴尖，上中下恰好各占三分之一，叫做"三庭"；而"五眼"就是眼角外侧到同侧发迹边缘，刚好一个眼睛的长度，两内眦之间的距离也是一个眼睛的长度，另一侧到发迹边也是一个眼睛的长度，这就是"五眼"；"四高"：额、鼻尖、唇珠、下巴；"三低"：鼻额角、唇珠上方人中沟是凹陷的、下唇的下方有一个小小的凹陷。所以求美者在咨询的时候需要根据我们的比例来给顾客设计，额头不够饱满，可以丰额头，额头过窄可以脱发际线；鼻部短小可以通过隆鼻；下颏后缩可以通过隆下颏或者是下颏后缩矫正术来实现。





© 汇成医美 版权所有 翻版必究

3. 局部艺术化



面部五官精致以后，如果面部是平的，没有什么亮点或者闪光点，这张脸也是平淡无奇的，所以我们需要通过对面部，例如内外眼角、苹果肌、丰唇、唇珠、下眼睑、眉毛、耳垂等方面的设计来让面部更加的有闪光点。通过对内外眼角的设计，可以让我们的眼部看起来更大且更加有神，如今大家在用美图秀秀的时候首先就是让眼部看起来更大再加上亮眼，目的就是有神，因为眼睛是心灵的窗户；其实我们通过对苹果肌、唇部、唇珠、卧蚕等方面起到锦上添花的效果，让我们看起来更加的甜美，更加的性感；通过对眉毛的塑性，来实现我们兄弟宫的完美等等，这时候就需要通过注射的方法来完成了，注射安全，立竿见影，无需恢复期是目前最方便的午餐整形。

4. 皱纹模糊化

有皱褶的面部会让我们看起来衰老很多，也会无形之中透露出了我们的年龄，皱纹分为假性皱纹和真性皱纹，假性皱纹：假性皱纹是指具有不稳定性的皱纹。通常在做面部表情时出现，而面部肌肉放松时消失；真性皱纹：面部无表情时仍然脸上有皱褶。皱纹一般分为：抬头纹，川字纹，鱼尾纹，鼻梁纹，眼袋纹，表情纹，唇上纹，颈纹等等。打个比方，一件新衣服挂着永远不穿，那就是崭新的，穿上以后衣服就会有皱褶。这个是一样的道理，人不可能不笑，不可能没有表情，只要有表情，就会有皱纹，所以这时候就需要通过注射 A 型肉毒毒素来达到平缓皱纹的效果，而其工作原理主要是通过对乙酰胆碱释放所必需的蛋白质的裂解而阻断神经肌肉传导，并引起松弛性麻痹。目前肉毒素主要分为兰州衡力和美国保妥适两大品牌，咨询师可通过对求美者经济能力的判断来确定给其推荐哪一款肉毒素。针对于真性皱纹的出现，这时候不单单有胶原蛋白的缺失同时还伴有纤维组织的断裂，因此就需要通过填充物来达到让皮肤达到平整的效果，瑞兰玻尿酸，双美胶原蛋白等等填充剂都是可以针对于真性皱纹处理的。如果此求美者是中年，此时的求美者真假性皱纹都会伴随出现，这时视求美者的情况，可以肉毒素伴随玻尿酸一起注射来让求美者达到年轻的效果。



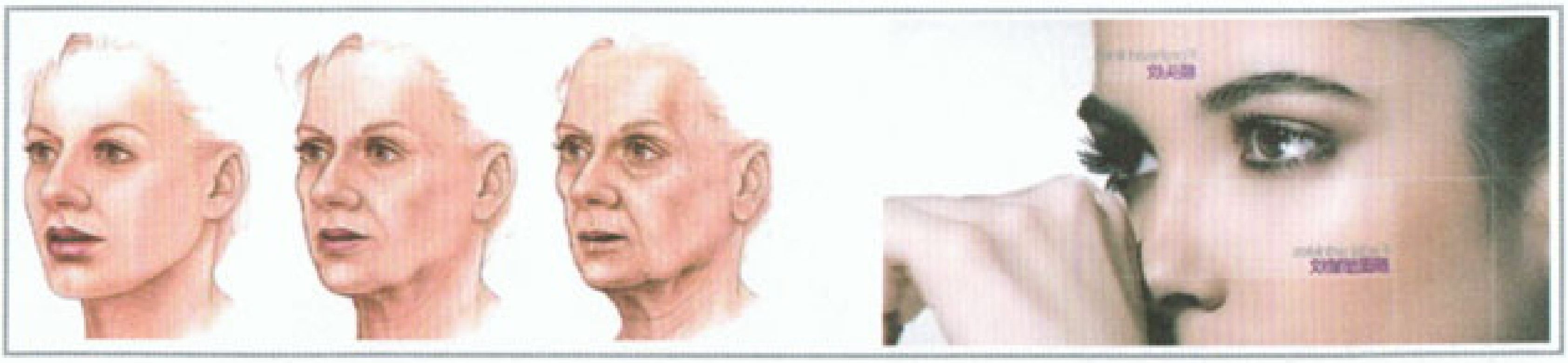




© 汇成医美 版权所有 翻版必究

5. 整体年轻化

想要整体看起来更加的年轻化，一般需要全面部提升、皮肤综合套餐等，所以我们就需要根据求美者的皮肤给求美者设计最适合求美者的套餐，面部年轻化仪器：深蓝射频，热玛吉等都是可以起到提升紧致，除皱抗衰的效果的；而针对于面部下垂情况比较严重的求美者，就需要通过我们的拉皮手术配合着仪器或者是注射来让求美者达到年轻化的效果了。



6. 蜕变综合化：身体心灵同步美化

作为咨询师，我们在给求美者设计完了我们的方案以后，还需要解决求美者的心理问题。求美者是因为什么样的原因要来做整形的呢？是内在的需求还是外在的诱因；求美者是源于爱美的需求还是属于其他的心里需要，例如恋爱、婚姻、求职等等方面，这些都是很难分开的，所以作为咨询师，我们不单单要解决求美者的外在，还要了解求美者的内心，只有真正的解决了求美者的心理问题，才能走进求美者的内心世界，求美者才能放心把自己交给你，把你作为朋友，这样求美者才会在你这里二次消费以至于后期的更加自信问题。

最后，整形和时尚是需要相辅相成的。一个成功的整形手术还需要后期的化妆，修饰，保养等等方面，来让求美者变得更加的完美，更加的自信，作为咨询师，我们的目标就是以美改变人生，让求美者更加的美丽这就是我们的宗旨。

第六节：视频

第一种形式：观看 PPT

1. 我是谁?
2. 我的擅长是什么?
3. 我给哪些名人做过项目?
4. 我的成果获得过哪些荣誉和奖项?
5. 我有哪些兴趣爱好?
6. 我的事迹被哪些媒体报道过?
7. 我的行医格言是什么?



©汇成医美 版权所有 翻版必究



第二种形式：观看 VCR

求美者进门等候时，先认知品牌，观看 VCR，同时还要看到医院求美者排队状态显示器，以及观看专家视频。

落地评估：五、美学设计基本原则和步骤

序号	落地跟踪	掌握并熟练运用的内容	缺乏或存在不足的方面	改进办法	完成时限
01	一看部分落地执行情况				
02	二量部分落地执行情况				
03	三问部分落地执行情况				
04	四拍照部分落地执行情况				
05	五设计部分落地执行情况				
06	六视频部分落地执行情况				

咨询师自评：	部门主管审批：	部门总监审批：
院长审批：		

©汇成医美 版权所有 翻版必究

第六章 咨询师8步成交法

◎第一步：场的准备

气场：修炼言谈举止间不经意流露出的特质——气质。建议辅以一线品牌名表、名包、名笔以及首饰等进行配合，虽说我们是靠专业说服求美者，但这些高端饰品会更突显你的专业水平的高度，你的自信也会倍增。





道场：

A、个人包装：与权威专家知名人士的合影、到著名权威机构进修的合影、某学术论坛发表演讲或颁奖合影、骑马的照片、高尔夫的照片、周游列国的照片等等。

B、口碑包装：求美者赠送礼物的陈列展示、求美者赠送的锦旗（拍成照片做成相框）、感谢短信的锁定保存。

C、磁场：皮尺、直尺、三角板、圆规、黄金比例尺、挑针、双面镜、相机、湿巾纸、棉签、卸妆套盒、发卡、双色笔、卡尺、抗生素类药品说明书、附有肖像权协议的前后对比案例、ipad 或苹果电脑、名车钥匙、专家的论文及专著、真皮夹等等。

A、智慧场：需要修身养性涉猎百家，你的生活需要多姿多彩丰富饱满。

01



02



© 汇成医美 版权所有 翻版必究

03



04



◎第二步：状态的准备

1、情绪的调整：每天上班第一件事情就是让自己快乐起来，让自己达到巅峰状态。

2、客户分析：预约求美者提前把电话录音或聊天记录调出来进行深度剖析，老顾客查看系统历史记录，短暂工作启动会重点研讨特性问题，提出预案和解决办法。

3、目标的重复：业绩目标、物质目标、精神目标。








© 汇成医美 版权所有 翻版必究

◎第三步：建立良好的第一印象

1. 求美者喜欢什么印象？

专业：专业设计眼镜（非近视使用平光镜）、图解沟通、多种语言等等。

诚信：以退为进（不要一味表现出来想要成交）、欲擒故纵（风筝原理）、原则性的问题坚决不马虎。

品味：高端饰品（如：丝巾、戒指、笔、手表等）。

干练：不拖泥带水、不扭扭捏捏等等。

亲和力：情人般的眼神、婴儿般的笑容。

其他：每天一束新鲜的鲜花、配电动垃圾桶、工装得体每天烫熨等等。

2、如何与求美者之间消除陌生感？

a、老乡或与自己的家人朋友是老乡、或者自己曾经去过此地。

b、求美者长得像某某名人、某某亲人。

c、同姓本家。

d、有共同的品牌爱好。

e、属相星座及性格等等。



参考相关话术：

A、张姐您好，原来您也是南京人啊！我也是南京人/我爱人也是南京人，咱们算是半个老乡了/我一个非常要好的姐们也是南京人；

B、张姐，我终于想起来了，你特别像最近电视台热播**电视剧里面的主人翁**/您特别像我的表姐 / 堂姐，我们一直关系都挺不错的，她前不久才来我这里做了一个双眼皮；

C、姐，咱们可是本家啊，我也姓*；

D、姐，原来咱俩都是**品牌的忠实粉丝啊！我的衣服和包包也是用这个品牌的；

E、姐，您是处女座的吧，无论从您的服饰、言谈都能看出您非常细致、追求完美。

◎第四步：了解求美者需求并给出设计方案

1. 问诊

a、问求美者对自己哪个部位不满意以及具体情况描述？

b、问求美者的心理底线期望值？

c、问求美者有没有到相关专业的机构上门面诊设计过，以及没有选择他们的原因？

d、问身边是否有朋友做过整形，是不是在我院做的，如不是，在哪里做的花了多少钱，什么术式等等？

e、问今天时间是否充足？

2. 美学设计

设计步骤：一看二量三问四拍照五设计六看视频

设计原则：大轮廓柔和化，小轮廓立体化，局部艺术化，皱纹模糊化，整体年轻化，蜕变综合化。

©汇成医美 版权所有 翻版必究

◎第五步：报价原则与项目差异化突出



a、必须在标准的美学设计方案出炉与专家价值塑造完毕之后再进行报价。

b、报完价之后立刻闭嘴，谁先开口谁被动。

c、报价之前要再次重复问诊时的价格铺垫，并且强调其朋友选择的术式和方案是大众经典款，而给她提供的是个性化的私属定制的独一无二的方案。

d、当求美者表示太贵了，禁止问“那你大概能够接受多少价格范围之内”或者对求美者说“我们也有便宜的，那你就选择一个便宜的吧”。

e、报出价格前，一定要着重强调这是我们医院最具特色王牌核心专利项目，我们医院70%的营业额都来源于这个项目。

差异化塑造：

a、医院——品牌安全的保障，重点从微创技术A级单位（五星级医疗美容医院）与指定修复援助中心等两个方面树立高度与权威。

b、产品——概念不同、稀缺性（唯一指定使用单位）、世界顶级的从国外代购的等等。

c、技术——专利技术、论文以及专著（喊名称、拿实物）。

d、专家——资历与成就，为行业做出哪些贡献；论文专著名称及被何种级别媒体采访过；做过哪些社会公益活动，最好附上照片或者视频；擅长什么项目，为哪些名人政要或一线明星做过手术；个人品味及审美等。

e、求美者——身份、个性化专属定制独一无二等等。



©汇成医美 版权所有 翻版必究

◎第六步：解除求美者抗拒点

具體套路

a、先耐心听完求美者的反对意见，购买任何产品和服务都难免会有反对意见，不要直接反对或中途插话，一定要站在求美者的角度、用理解的态度认真聆听求美者的反对意见。

b、除了**问题您还有其它方面的疑虑和担心吗？求美者说出全面的担心或顾虑，便于咨询师全面了解并明确主要矛盾和次要矛盾。

c、确认抗拒点。聆听和沟通的目的是要知道抗拒点是什么？更高层次的境界是了解到求美者没说的内容。

d、辨别抗拒点真假（求美者最在乎的你把它定义成为无所谓的，求美者最不在乎的你把它定义为最重要的，这样真实的答案就会浮出水面）

e、再次确认抗拒点。

f、 索要承诺。

g、以最合理最真诚的解释给予答复 。

回答问题的技巧

a、举与实际生活贴近的比喻。

如：经常会有求美者追问“为什么你们家比我问过的价格都要贵？”，我们除了塑造医院和专家责的价值之外，恰当举例说明会更容易让求美者接受你的解释。如：“因为我们是全球连锁的领军品牌，同时也是本地区规模最大的首家专科医院，我们的平台拥有更多明星级御用专家，同时我们所有器械材料都使用最先进最顶尖，我们的服务也是最科学最完善的。您想，就像涉外五星级酒店和商务连锁的快捷酒店同样都让您住得很舒服，但是给到您的安全保障和服务肯定是不一样的。”

b、委婉地反问。尽量不否定求美者，可以通过委婉、巧妙的方式反问对方，达到否定对方、梳理自己正确观点的目的。

如：张姐，您怎么知道您朋友的手术方案一定适合您自己呢？每个人的基础情况是不一样的，您的眼睛在整个面部比例和您眼袋的严重程度和您朋友的状况肯定是有差别的。根据我观察的您的眼睛情况，除了做切开式的双眼皮使得眼睛更大更有神，您还需要祛一下眼袋，才会让眼睛周围皮肤更紧致，显得更年轻、更吸引人。

c、使用“场”的力量。你所在的医院、办公区域、形象设计室设计风格、功能一定是每一面墙都会说话，关键时刻都可以是我们的道具和加分项。

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

如：医院大厅中大屏幕播放求美者手术前后的视频和手术后自信美丽的自我展示及蜕变后的感恩发言；以及 LED 显示屏上设置医生手术中、等待中、会诊中等滚动条目，以不同的颜色标示出来，给每个在场求美者营造一种医生手术时间紧密、忙碌的紧迫感；咨询师的形象设计室更是要布置的专业而不失温馨，墙壁上挂自己在某医疗会议演讲报告的照片、参加某学术交流会与专家的合影、与医院知名专家的合影、医院专家与国内外整形权威专家合影、求美者赠送的感谢锦旗等等，让其他求美者一进到你的办公室就能从眼前的直观印象上，认可你的专业力，营造你的权威感。而且在咨询过程中，我们咨询师还可以适当地就墙上的道具举例，通过其他人的选择来感染求美者。

◎第七步：帮助求美者分析竞争对手并尝试成交

1. 什么是竞争对手：所谓的竞争对手就是你们处在同一梯队营业额差距不太大定位的顾客群体有交叉。

2、如何帮助顾客分析竞争对手？

a、别人家具体是哪家？

b、请问你认为他们家好在哪里？

c、求美者咨询什么项目以及未来潜在的消费项目就是我们医院的王牌核心特色，其余的则是竞争对手的王牌核心特色。

d、充分详尽了解竞争对手每个项目的细节性问题以及价格，并根据竞争对手信息列出我们的核心优势落实成话术。

▶ 競争對手

3. 尝试成交

a、安排求美者体检。

b、问求美者刷卡还是现金，拿出计算器帮她计算。

c、拨通内线与护士长对接安排绿色通道。

d、如果求美者对一切问题都没有异议，这时几乎时机成熟，求美者刷卡的话，就需要咨询师的推动力了。即咨询师要主动出击，拉住求美者的手、陪同她一起去收银台、帮助她提包，聊的投缘可以在收银台帮求美者掏出她的卡，甚至开玩笑一般地抓住她的手按密码。

e、在求美者面前要说几句狠话，触动求美者的灵魂帮助她下决心。

如：姐，形象永远走在能力的前面，作为女人，咱必须精致。没有人包括自己的老公有义务必须透过我们连你自己都毫不在意的邋遢外表去发现自己优秀的内在。咱必须精致，这是女人的尊严！

f、当计算完价格时，我们要反其道而行之，告知求美者今天只能办手续体检，手术时间要安排在某天，看顾求美者的具体反应。

g、优惠政策的赠送拆分为A与B二选一，引导求美者占便宜心理两个都要我就做。



©汇成医美 版权所有 翻版必究



◎第八步：正式成交

a、问诊记录及相关病历档案必须按要求填写，标准化格式。

b、拍照，并且要准备好具有法律效力的肖像权保密协议和使用协议（员工也要签）。

c、陪同式服务，并且建立起24小时服务投诉热线。

d、细节性的服务，梯队性的服务。

e、核心VIP顾客要享受车接车送的服务。

落地评估：六、咨询师8步成交法

序号	落地跟踪	掌握并熟练运用的内容	缺乏或存在不足的方面	改进办法	完成时限
01	场的准备				
02	状态的准备				
03	建立良好的第一印象				
04	了解求美者需求并给出设计方案				
05	报价原则与项目差异化突出				
06	解决求美者抗拒点				
07	帮助求美者分析竞争对手并尝试成交				
08	正式成交				

咨询师自评：	部门主管审批：	部门总监审批：
院长审批：		

©汇成医美 版权所有 翻版必究

第七章 十大王牌特色核心项目抗拒点解析

◎眼部主要抗拒点及话术应对

1、眼部会不会有疤痕？

参考话术：

（1）会，只是这个疤痕在安全范围（1-1.5米）之内，我们用肉眼是看不见的。同时也与你是不是疤痕体质有直接关系，一般中度与重度疤痕体质我们是禁止手术的。

（2）姐，一开始您做完手术肯定是会有些轻微疤痕迹象，但是恢复好了以后就完全没有了。

（3）当然不会，我院采用的是微创无痕，具有术后恢复快等特点，结合目前世界上最先进的技术和权威专家，所以做完手术以后是不会有疤痕的，况且如果有了疤痕，那不就失去了我们做手术的意义了吗？您觉得呢？



2、会不会出现左右不对称？



参考话术：

（1）从专业的医学角度上来说，人体本身各个器官都不是绝对对称的，整形医生是尽最大程度将其改善至和谐状态，改善后，在安全距离范围外的视觉上是对称的，在精确测量的情况下会有极微可以忽略不计的差距。

（2）当然不会了，做任何的手术之前我们都是会给您做设计的，是在确保效果以及和您达成一致的前提下才会给您安排手术的，这个您是不需要担心的。

（3）您在刚做完手术时会觉得有些不对称，那是因为稍微有些肿胀，等到完全恢复好了以后就不会有这样的现象了，这一点您完全是可以放心的。

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

3. 做眼袋能不能把皱纹去掉？

参考话术：

（1）肯定会有所改善，但不能去掉，因为去眼袋是解决下眼睑皮肤松弛和脂肪膨出，要想同时将皱纹彻底解决需配合肉毒素或玻尿酸治疗。

（2）姐，是这样的，我们的 ** 院长所独创的“**”技术，在业界受到一致的好评，在给您做眼袋的同时，也是可以改善您眼部皱纹的情况的，这个您是不需要担心的，但是如果想要完全去掉，需配合肉毒素或玻尿酸治疗。

（3）呵呵，这个您是不需要担心的，眼部眼袋彭隆，给人的第一感觉就是不精神，看上去年龄也会比实际有所增加，在您做了眼袋手术以后，您的整体看起来会精神很多，自然也会年轻好几岁的，这个时候您还会在乎眼角的一些细微的皱纹吗？





4. 术后会不会不自然？

参考话术：

（1）一般在 7 天之内会出现相对的不自然，用平光镜或者墨镜进行遮饰即可，7 天以后在安全距离以外视觉上都是自然的，对工作和生活没有任何影响。

（2）整形美容效果的最高境界是以假乱真循序渐进综合术式，一幅真正的艺术品一定是出自于一位艺术大师之手，而且是按照这位艺术大师所制定的科学的先后顺序进行，并辅以多种精湛手法。

（3）从纯粹的医学角度来说，刚做完手术您会觉得有些不自然的现象，这个是很正常的，因为您需要有一个接受的过程，看习惯了您原来的眼睛，现在一下

子变成了漂亮的双眼皮，还是需要有一个接受的过程的，呵呵！

5. 眼袋效果可以维持多长时间？

参考话术：

（1）维持时间的长短与术后保养用心程度有着直接的关系，保养好的最长可达 10 年之久，保养差的最短 3 年就会出现，就像车一样每有 5 千公里就必须要做保养，保养越好寿命就越长、效果自然也就越好了，您说呢，姐姐？

（2）随着地球引力的影响，我们后期多多少少还是会出现眼袋的，但是只要您后期注意保养，就算眼袋出现了，也是会比您现在的情况要好很多的，至少比您的眼部年龄比同龄人年轻 5 岁以上。

（3）每个求美者对于自我的要求都是不一样的，我这里有很多的求美者是像您一样的对于自身的要求是非常高的，所以她们在做完手术以后希望自己的眼周看起来永远这么漂亮，所以她们后期也有选择我们医院来做眼周的护理，让自己的眼睛看起来更加的迷人，毕竟眼睛是心灵的窗户，您说是吧！







© 汇成医美 版权所有 翻版必究

6. 一般几天恢复？

参考话术：

（1）恢复的时间是因人而异的，每个人的具体体质都是不尽相同的，我这里有的顾客 2、3 天就恢复了，有的顾客恢复的时间是会稍微长一些的。

（2）眼部手术是属于常规的小手术了，我们每天都会有很多这样的手术的，到目前为止没有一个顾客是因为恢复的时间长而不满意的，这个您是不需要担心的。

（3）我们医院采取的都是纯韩式的方法，结合微创、无痕、无痛、恢复快等技术特点，一般 3-5 天左右就视觉消肿了，这个您是不需要担心的。

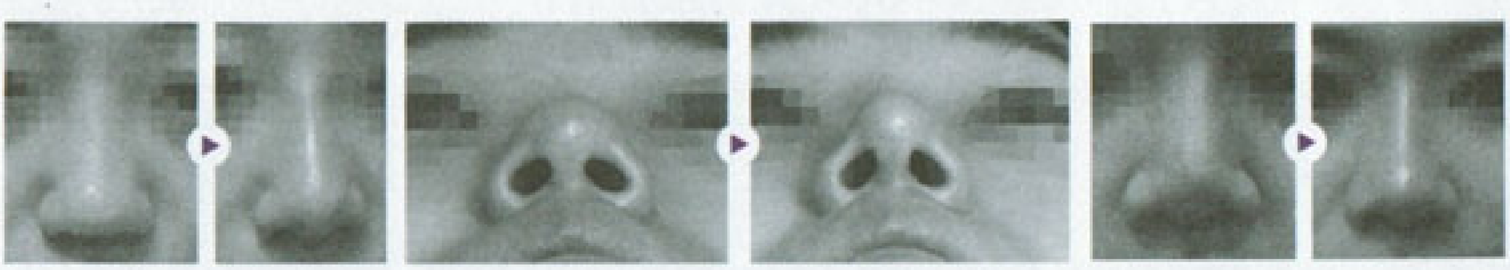
7. 韩国院长和国内医生做眼部手术的区别是什么？为什么价格那么贵？

参考话术：

（1）韩国院长做手术的器械和国内专家是不一样的，例如缝合线是更加精细的。而且韩国院长和国内专家对待手术的设计方案也是不一样的，一般韩国院长做的都是复合式手术，采用的手术方案也都是有按照您的基础量身定制的，所以价格是会高些的。

（2）韩国院长的手术方法和国内专家的手术方法是不一样的，因此手术后的包扎方法也是不一样的，例如双眼皮的手术，国内专家可能需要纱布包扎，韩国院长手术以后只需要两根棉签固定就可以了。

（3）我们医院的韩国院长在韩国都是非常的出名的，都是给 ** 明星做过手术的，而且他们更加擅长的是修复手术，所以您这样的眼部手术在韩国院长看来是非常简单的手术，所以您是不需要担心的。



◎鼻部主要抗拒点及话术应对

1. 打架被打歪了怎么办？

参考话术：

（1）就算不隆鼻，您打架把鼻子打歪了也是需要做鼻骨的矫正手术的，您说是吧？

（2）一般来说刚做完手术我们是建议您不要有太大的动作的，在恢复好了以后假体已经和我们的鼻部有了很多的融合了，尤其是膨体材料，只要您自己的鼻子打架不歪，那么我们的假体也是不会歪的，这个您是不需要有任何的担心的。

（3）如果真的是因为打架，把假体打歪了，您也是可以进行修复手术的，不过这个是最坏的可能性了，一般是不会出现这样的现象的。

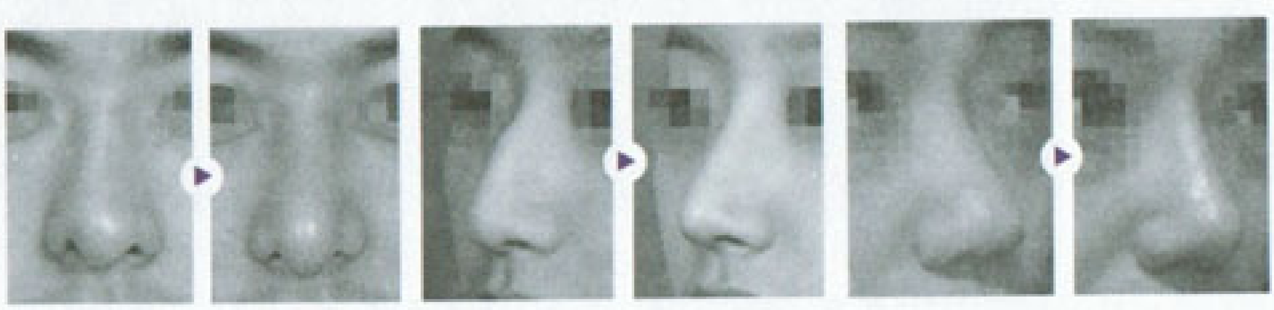
2. 你们医院要是做的不好，怎么赔钱呀？

参考话术：

（1）呵呵，您有这样的心情我是完全可以理解的，但是我们医院是 ** 性质的医院，是国际性的整形美容中心、是正规的医院，我们不会因为给您做的手术不好而砸了我们医院的招牌，您说是吧？

（2）我们医院的专家都是很有责任心以及极强原则性的，打个比方和您说，如果您现在的基础条件是 80 分，而做过手术后只能得到 85 分，那么我们的专家都会告诉你，也就不会建议您手术了，为了 5 分去做手术不值得的。

（3）医生是一个最严谨的职业，即使他是这个领域的泰斗级别人物，他也不会向你承诺保证，但是他一定会给你惊喜，我们可以为你提供与你基础情况相似的案例证明我们的技术、我们的实力，但是不代表你就一定可以达到这种效果，因为你们的基础情况包括身体条件都是有所差异的。



©汇成医美 版权所有 翻版必究

3. 鼻部假体可以保持多长时间？

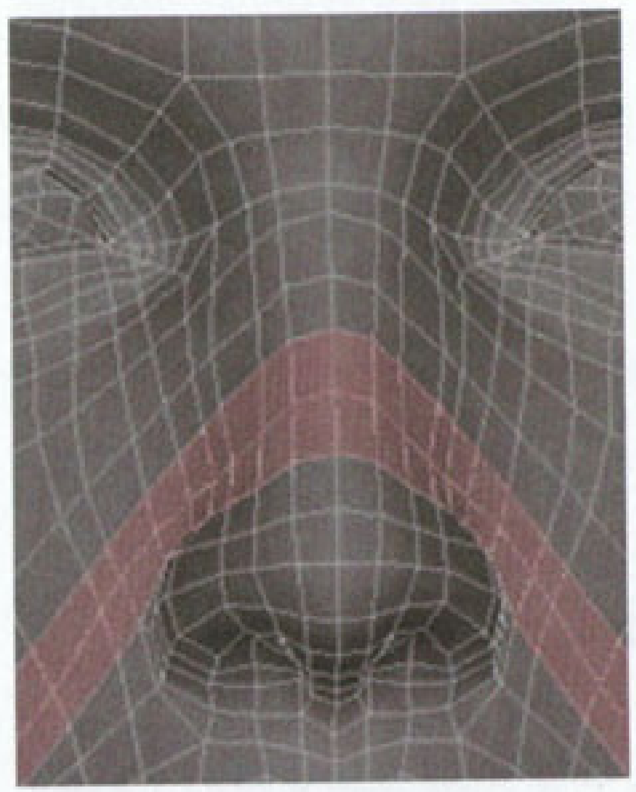
参考话术：

（1）原则上没有异常反应和特殊情况假体都是可以一直放在体内的。

（2）现在的技术更新速度实在是太快了，可能几年之后就会出现更好、更先进的材料了，不用我说，您自己就会主动换掉了。就像车一样，您不会一直开到报废，只要遇见更喜欢、更适合的就会换掉了。

（3）每个人的审美都是会变得，现在给您做这样的鼻型您觉得很漂亮，也许过了几年，您又喜欢了别的鼻型，到时候也是可以选择其他的假体的，这个您是不需要担心的，技术只会越来越好、越来越成熟的。





4. 到底是假体材料好还是注射好？

参考话术：

（1）首先决定假体还是注射是您的鼻部基础情况，除此之外分别与您的职业、经济基础、手术恐惧等三项因素有直接关系，两种方法都很好，假体与注射结合是做隆鼻的最高境界。

（2）两种都是目前最流行的方式也都是非常的安全的，如果您想先尝试一下隆鼻究竟做完以后好不好看，我建议您可以先采用注射的方式，觉得好看了再换成假体的方法嘛，呵呵！

（3）两种方法都是非常的好的，您个人比较倾向于手术的方法还是非手术的方法呢？

5. 人家都说鼻子是招财的地方，我做了手术会不会把我的财运挡住了呀？

参考话术：

（1）当然不会了呀，鼻根部的高度是增强你的赚钱能力的，鼻头是象征你财富指数高低的，做了只会越来越好，怎么会抵挡您的财运呢？

（2）这个您不需要担心，我这里有很多的顾客都是选择通过让鼻部变得更加的秀气，更加的力挺来增加财运的，而且其中有很多都是像您一样的成功人士呢！

（3）我们医院拥有一个庞大的专家团队，以 ** 专家或 ** 院长为首的专家团队，对待鼻部方面的整形还是非常的擅长的，我们会根据您的面相以及您的个人气质来给您设计出最适合您的鼻型，不需要担心的。

6、鼻子做过以后会不会很假呀？

参考话术：

（1）当然不会（拿出对比照片），您看她的鼻子秀气吗？其实她的鼻型就是我们的 ** 专家设计的，您看一点都看不出来是做过的吧。

（2）当然不会了，不过您之前几十年看到的都是您之前不完美的鼻型，突然看到自己这么漂亮的鼻子，就怕您到时候自己不适应了，呵呵！

（3）术前我们的专家是会给您做设计的，是在和您达成一致的前提下才会安排这样的手术的，所以您是不需要太多的担心的。

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

◎隆胸主要抗拒点及话术应对

1. 我老公不同意我做隆胸？

参考话术：

（1）呵呵，您老公不同意您做这样的手术，主要是因为担心您，怕手术会对您有什么影响，不过这个您完全是不需要担心的，我们做任何手术之前都是会给您做身体检查的，是在确保健康安全的前提下才会给您安排这样的手术的。

（2）世界上没有一个男人会希望自己的老婆是一个小胸的，每一个男人都希望自己的老婆拥有一个婀娜多姿的身材，您的老公应该也不例外吧，我这里有很多的顾客一开始和您是一样的现象，可是做完手术以后老公欢喜的不得了呢！

（3）姐，我冒昧的问您一下，既然老公不是很赞成，那么为什么您想要做这样的手术呢？是因为不自信对吧，觉得不好看了，女人只有把自己打扮的美美的，老公才会更爱我们，如果我们整天不顾着自己的身材外貌，那么老公带出去也没有面子呀，时间长久了以后，我这里很多的求美者老公在外面都是有情况。







2. 不同品牌假体的区别？

参考话术：

（1）假体有国产的进口的也有合资的，打个比方给您听，100% 的羊毛衫和

80%的羊毛衫的区别是什么呢？我想姐您一下子就明白了吧！

（2）选择假体主要是根据您的经济条件来决定的，价格越高的假体所带有的附属功能会更多，所以并不是说国产的假体就不好了，只要是适合您的，效果都是非常好的。

（3）每个人的胸部情况都是不一样的，如果您本身的胸部情况不是非常的好，那么我就建议您肯定是需要选择好一些的假体，这样也是可以有效地改善您胸部外扩的现象的，如果您本身的胸型比较好，那么任何的假体您都是可以选择的。



3. 怎么辨别假体的好与坏？

参考话术：

（1）首先我院专家非进口假体从不使用，他只用妙桃和娜绮丽。合资和国产的假体一年也用不了几对，做要提前去厂家订，因为做这些假体的人都是那些职业有需求但是又没有钱的人使用的，他们一般都是夜总会、KTV、桑拿洗浴中心小姐……

（2）、假体并不是越柔软越好，有一些厂家为了让假体做出来很柔软，因此降低了水凝胶的粘度，导致假体容易出现破裂的现象，所以如果您对这方面有所了解，在摸过我们的假体以后就可以清楚的辨别了。

（3）假体有毛面的，光面的，圆盘形，水滴形，不同的假体形态是不一样的，那么从形态以及质感上面来看，也是很容易发现的，再加上一般进口的假体都是有质保书的，这个也是可以保障您的权益的，我们医院又是专业正规的医院，另一层次上说，也是双重保障您的权益。

©汇成医美 版权所有 翻版必究

4. 假体隆胸会不会摸起来很假啊？

参考话术：

（1）当然不会了，我们的手掌触碰我们的胸部首先摸到的是皮肤，皮肤是有弹性的，而假体是放在胸大肌和胸小肌之间的，基本上是触碰不到的，所以您完全是不需要担心的！

（2）姐，是这样的，一般的进口的假体都是带有我们的深海记忆凝胶功能的，假体在植入胸部 3-6 个月以后就可以和我们的胸部很好的融合，假体也是会越来越柔软的，这个您是不需要担心的。

（3）如果您担心假体会摸起来很假这个问题，那么您选择好一些材质的假体，选择我们的毛面、水滴型的假体，加上后期很好的胸部按摩，遵照医生的嘱咐定时复诊，基本上是不会出现出现胸部摸起来很假的现象的。

5. 假体隆胸会不会影响哺乳？

参考话术：

（1）假体是放在胸大肌和胸小肌之间的，是不会触碰到我们的乳腺的，因此是不会影响我们的正常的哺乳的。

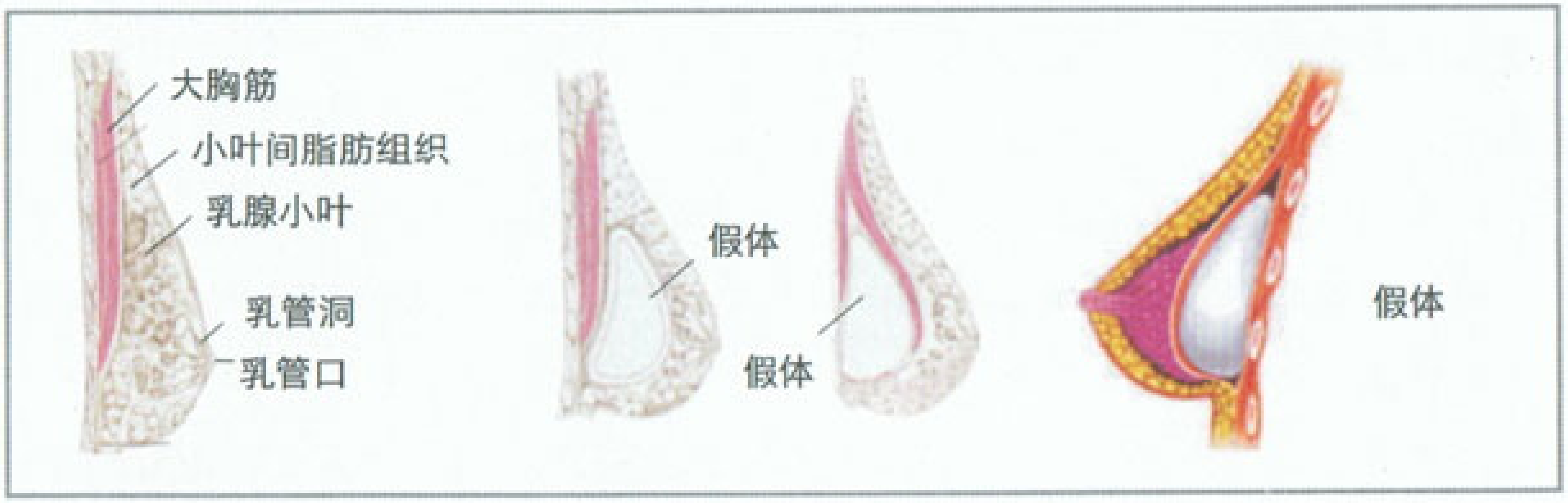
（2）如果您真的担心哺乳的问题，也是可以尝试我们的自体脂肪隆胸的，自体脂肪隆胸对于哺乳是不会有任何的危害的，这个您完全是可以放心的。

（3）假体的切口的选择也是直接影响到是否触碰到我们的乳腺的，我们医院现在采用的都是内窥镜的技术，这样是可以在内窥镜的技术下，安全的将假体植入我们的胸部，可以有效的避免触碰到乳腺组织，因此这个您可以完全放心。

6. 我看报纸上面写做了隆胸手术以后坐飞机，假体会炸掉，好害怕呀？

参考话术：

（1）呵呵，首先我想说现在的媒体真的是很厉害呢，我这里很多的求美者都



像您一样问到了这个问题，那媒体上面也说羊肉串不能吃，那真的就没有人吃了吗？您说是吧！

（2）媒体的报道现在很多的都是不符合现在的科技发展的，假体为什么会爆炸，因为原来我们使用的假体材料都是盐水袋，盐水袋因为材质不好，所以受到高空的压力以后会爆炸，这个是很容易理解的，您觉得呢？

（3）我们这里很多的求美者都是从国外飞过来，做完手术以后又飞回去的，那您有看到最近的报纸杂志上面有些，某某航班发生爆炸，因为求美者做了隆胸吗？呵呵，没有吧，因为您采用进口的假体，假体的材料都是水凝胶，只要您选择合格的厂家以及正规的医院，假体的质量是完全可以保障的，况且我给您推荐的这一款假体都是做过汽车碾压试验的，一辆路虎从上面碾压过去都是不会渗漏甚至是变形，这个您完全是可以放心的。

◎吸脂主要抗拒点及话术应对

1. 吸脂会不会出现皮肤松弛的现象呀？

参考话术：

（1）不会的，一般影响吸脂效果的因素为医生的技术水平、医院的仪器设备、术后的全面护理等三项因素，所以做吸脂手术一定要要全面考察一家机构这三方面的专业程度。

 ©汇成医美 版权所有 翻版必究

（2）当然不会，但是如果您对自身的要求非常的高，做完手术以后看到自己完美的曲线又希望精益求精，让皮肤变得更加的紧致，那么您后期也是可以过来做皮肤方面的仪器治疗的。

（3）做完吸脂以后，我们是需要穿塑身衣的，这样是为了给您的身材做一个定型，让您的身材保持在吸脂以后的完美的身材，所以您不需要担心。



2. 吸脂以后会不会反弹？

参考话术：

（1）当然不会反弹，因为成年人她的脂肪细胞数量基本是恒定的，肥胖是因为细胞的体积出现了变化，那么我吸脂只是吸取出细胞的数量，吸脂后也不会有新的脂肪细胞颗粒再次生长，所以您是不需要担心的。

（2）如果出现反弹，一定是暴饮暴食、健康系统及药物服用出现了问题，造成细胞单个体积增大。

（3）做完手术以后，如果您一直有我做过手术了，所以我不会发胖了这样的想法，进而滋生很多不良习惯，如长期的睡眠不足等情况导致身体严重失调，这样的情况我们是不保证的，您说是吧。

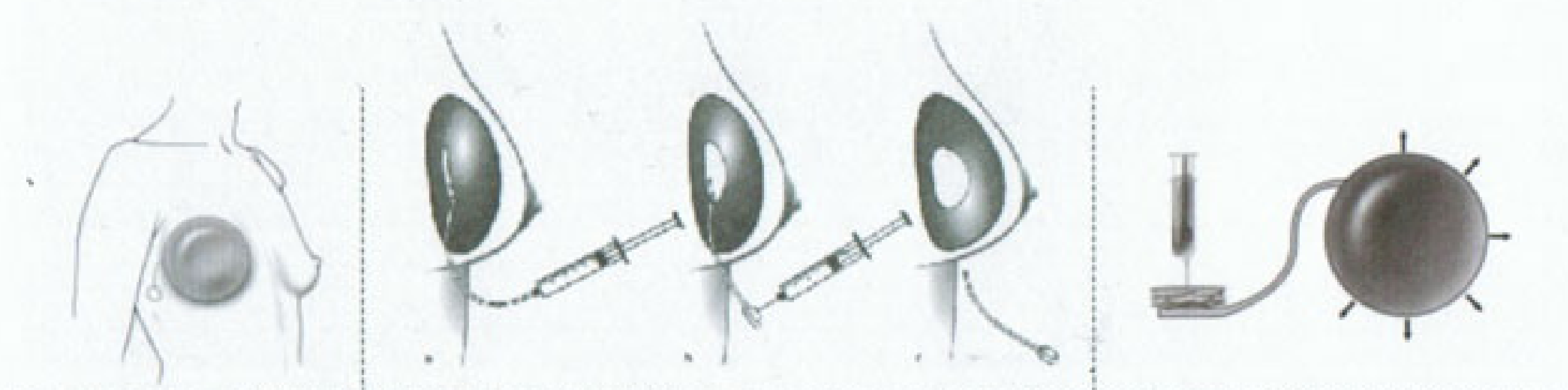
3. 吸脂的疤痕会不会很大啊？

参考话术：

（1）一般是看不到疤痕的，只有针眼大小的切口。

（2）当然不会了呀，本身吸脂的目的就是为了让我们的身材变得更加的完美，如果平添了新的疤痕，那么不就失去了做手术的意义了吗？您觉得呢？呵呵。

（3）一次吸脂是不能超过 5 个部位的，而且腰腹部的切口是位于脐上部位针眼大小的切口，所以就算我们平时穿露脐衫也是看不出来的，这个您不需要担心。



©汇成医美 版权所有 翻版必究

4. 安不安全啊？

参考话术：

（1）当然安全，我们医院采用的是国际最新品牌 ** 吸脂仪器，是目前世界上最先进的技术，他所带有的探头是可以自动的避开血管和组织的，因此对我们是不会有任何的损伤的，这个您是不需要担心的。

（2）做任何手术之前我们都是会给您做检查的，是在确保身体健康以及安全的前提下才会给您做这样的手术，所以您完全是可以放心。

（3）您的担心我是可以理解的，但是我们医院在 XX 地区做吸脂是非常的出名的，这里很多的求美者都是慕名前来我们医院做吸脂手术的，求美者的满意度是可以高达 99.8% 以上的呀，每一家医院都有其擅长的项目，我们医院最擅长的就是做此类手术，如果您想要做颅骨修复类的手术那我也会给您推荐别的医院，你说是吧！

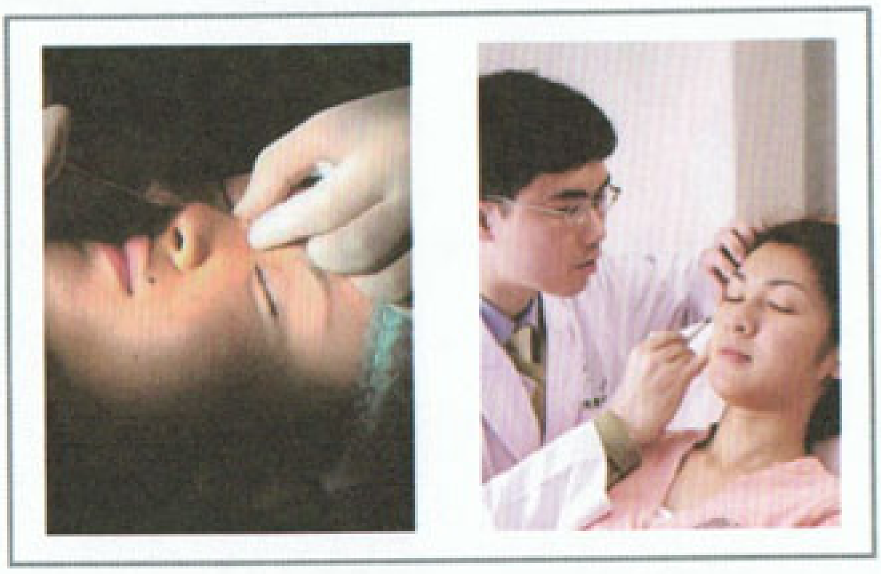
5. 疼不疼呀？

参考话术：

（1）当然不疼了，要是手术的时候疼，那我们的手术还怎么进行下去呀，您说是吧！只是术后 48 小时内，有一定的肿胀疼痛感，但是常人都可以接受的，否则怎么有这么多求美者做这个手术？

（2）当然不疼了！我们医院均以微创、无痕、无痛、恢复快为技术特点，结合国际上最先进的整形技术，研发更适合中国人的手术方案。而且术前会帮您做相应的检查，根据检查报告采取不痛的麻醉方法。

（3）做一个手术最基本的就是需要让求美者在舒适的环境下做这样的手术，麻醉更是我们医院必不可少的一个项目，术前，术中我们的麻醉主任都是会全程陪同您的，这个您是不需要担心的。



手术一　　手术二



手术三　　手术四

6. 吸脂能不能起到减肥的效果呀？

参考话术：

（1）您想要做吸脂的目的是什么呢？是希望变得更瘦？还是您的形体变成 S 形呢？您看现在大街上有很多的女孩子瘦的一点曲线都没有，您觉得好看吗？我这里有一个顾客做吸脂之前的腰围是 2 尺 3 做完吸脂手术以后原先的裤子都变得大了，现在的腰围都变成 2 尺 1 了。

（2）吸脂的目的是进行体形雕塑，恢复应有的曲线美。由于脂肪组织的比重小，对正常体重的患者，脂肪抽吸后体重不会有太大的改变，但是体形可以得到很大

©汇成医美 版权所有 翻版必究

改善，对中、重度肥胖者吸脂后体重会有所减轻。

（3）一般的女性朋友最担心的是自己的仪态美，而不是自己的体重。吸脂术后外形的改观要比体重的改变明显，因为脂肪细胞本身的密度就小。它仅是一种对人体塑形的一种最佳手术，例如它可以使您隆起的下腹部变得平坦，消除您臃肿的臀部，下肢变得秀美，从而达到您所理想的曲线美。

◎私密整形主要抗拒点及话术应对

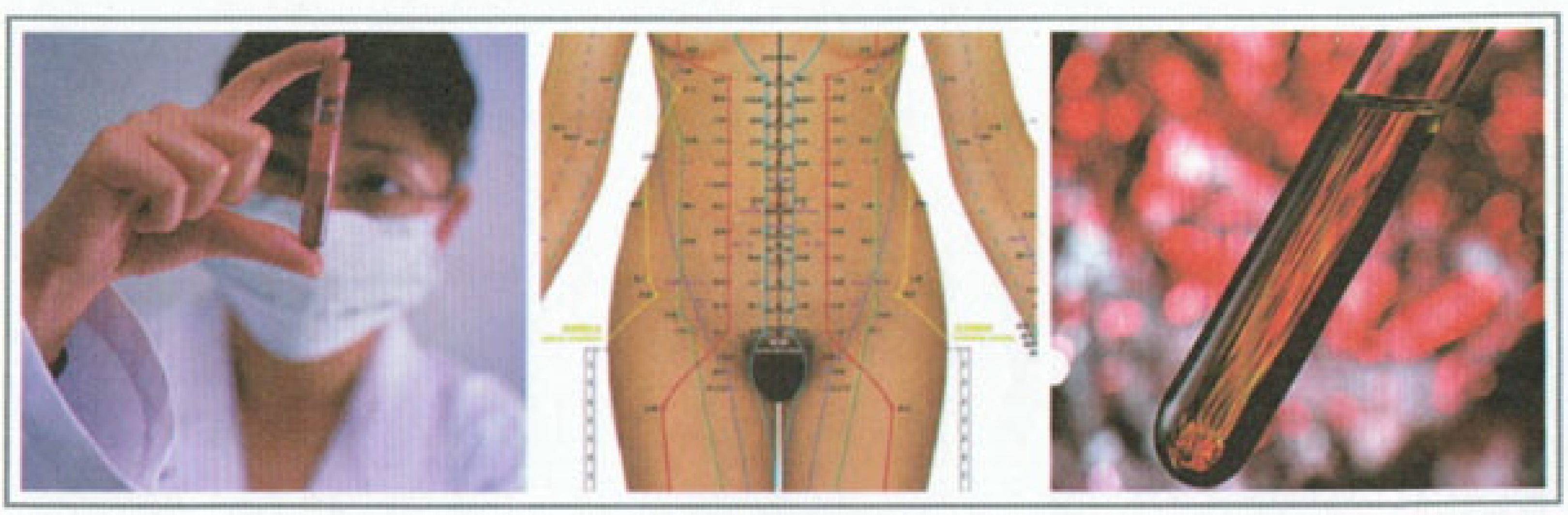
1. 如何评定效果？

参考话术：

（1）一般的私密手术首先是需要检查破裂的程度或者松弛的程度，然后根据松弛的程度来给求美者选择最适合的手术方案，例如处女膜修复是可以恢复处之身，同房当晚，会出现落红等等。

（2）我们医院是 ** 性质的医院，采用的都是妇科微创技术，是目前世界上最先进的技术，我们的 ** 专家对待私密整形是非常的擅长的，求美者的满意度是可以高达 99.8% 以上的呀（突出几大优势）。

（3）贞德私密圣玛术，快感提升术等，讲述其它求美者的案例故事。



2. 同一个手术项目，为什么你们家比其他家贵？

参考话术：

（1）（针对于大型机构）我们医院是 ** 性质的医院，我们所使用的手术器械都是纯进口的，专家也都是国际御用型的，这样的手术虽然和脸型手术相比是属于小手术，但是越小的手术也是越考验专家技术的，手术的缝合线，皮瓣的切口等等，都是考量手术成功与否的标准，所以我们一再强调的是在等级的耗材以及技术上给您打到最顶级的效果。

（2）（针对于小型机构）我们的机构是百年老字号的民族品牌机构，我们的技术是独家专利技术，并且单代相传，从不外传，我们机构只为求美者提供个性化的私属定制服务，对于这样的私密整形，我们可以做到完全保护您的个人隐私，为您的投资长期提供增值服务。

（3）您花这个价钱享受的不单单只是手术这一项，还有五十比一的最尊贵的服务，包括从您走进我们医院，到您术后的一个追踪回访等等，现在很多的医院在您做完手术以后就不管您的了，甚至是做手术的时候都是由小医生给您做的，这样的情况在我们医院是绝对不会发生的，只有从业 3 年以上的医生才能在我们机构做手术的，我们这里是从不招实习生的，这一点无论从您的效果保障方面还是从您的术后权益保障方面来说都是您最不容忽视的问题。

飞顿冰点脱毛系统



智能女科脉道内辽仪



以色列飞顿彩光美肤系统



©汇成医美 版权所有 翻版必究

3. 会不会有风险啊？

参考话术：

（1）您的心情我是可以理解的，但是风险并不等于危险，而且我们采用的是纯韩式的手法来给您做这样的手术的，一般手术的时间在 20 分钟左右，这个您绝对是可以放心的。

（2）我们做任何手术之前都会给您做检查的，是在确保效果以及安全的前提下才会给您做这样的手术的，要是手术的风险特别的大，我们的医生也不敢冒这样的风险，您说是吧！

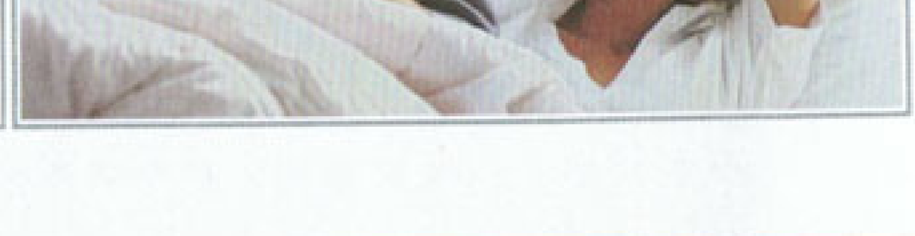
（3）当然不会了，这样的手术在我们这里是常规手术了，每天都会有很多的顾客来做这样的手术，打个比方给您听，您去做个阑尾炎手术，您觉得有风险吗？就是因为阑尾炎手术这样的手术是必须要做的，所以您不会在意这样的问题，而这样的手术只是在于您想要做，其实这样的手术比起阑尾炎手术是再小不过的手术了。

4. 恢复期是多久呢？

参考话术：

（1）呵呵，这样的手术是属于微创手术，手术的伤口是非常的小的，一般 5-7 天左右就恢复了，但是为了让您达到最完美的效果，所以一般是建议您 15—30 天以后再同房的，这样效果会更加好。





（2）我们采用的都是世界上最先进的技术，一般术后 24 小时就可以恢复正常的生活了。

5. 做完阴道紧缩术以后会不会又恢复到原先的情况了呀？

参考话术：

（1）手术以后的效果肯定是会非常的完美的，是可以让您达到像没有进行过性生活的效果的，您绝对可以满意。

（2）时间长了以后那肯定还是会松弛的呀，打个比方给您听，一根松紧带您经常使用也是会松弛的，您说是吧，但是就算松弛也是会比您现在的情况要好的，这个您是可以放心的！

（3）您做手术的目的是什么呢？肯定是想要现在就达到您满意的效果，那做完手术以后的效果您绝对是可以满意的，绝对是可以达到提升快感，让您和您的老公都满意。

◎脸部主要抗拒点及话术应对

1. 脸型手术是大手术吧，这样的手术会不会有风险啊？

参考话术：

（1）首先您问这个问题问的是非常的好的，下颌角手术是属于整形美容方面的四级手术，所以只有国家 3 级医院才能够做这样的手术，那么您在挑选医院方面一定是需要谨慎。

（2）风险并不等于危险，像我们这么正规的医院，在做任何的手术之前都会给您做检查的，是在确保您手术安全以及无危害的前提下才会给您安排这样的手术的，所以您完全是不需要担心的。

（3）是的，脸型手术是大手术，所以只有我们这样的国家 3 级医院才能够做这样的手术，您选择我们医院是非常的正确的，我们的医生是 ** 权威医院，对待下颌角手术还是非常的权威的，而且每天他只做 3 个下颌角手术，就是为了确保手术的安全以及效果的，这个您不需要太多的担心。

©汇成医美 版权所有 翻版必究

2. 脸型手术会不会有疤痕呀？

参考话术：

（1）这个肯定是不会有任何的疤痕的。我们采用的是口内做切口，因此在外表是看不到任何的疤痕的。

（2）您想要改变脸型，本身就是期望自己会变得更美更加有气质是吧，如果为了做脸型手术而让面部留下了疤痕，不就失去了做手术的意义了吗？您觉得呢？

（3）现如今做手术，都是起到锦上添花的效果，像您的情况本身各方面都非常的好，做了脸型手术以后会让您看起来更加的有气质，就像现如今很多的明星，其实本身就很漂亮，但是脸型瘦了以后是不是更美了呢？谁不希望自己有一张瓜子脸或者是鸭蛋脸呀？

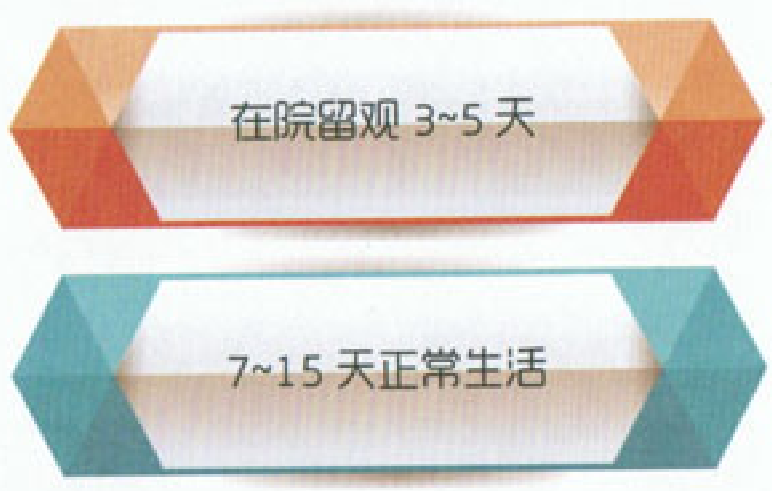
3. 几天能恢复？

参考话术：

（1）下颌角手术毕竟是一项大型手术，所以不像双眼皮的手术那样，做完就可以回去了，一般我们是建议您在院留观 3-5 天左右的，这样对于您自己本身也是有所保障。

（2）恢复的时间因人而异。如果您本身就属于恢复很慢的体质，那恢复起来肯定是会比常人要慢一些，您觉得呢？

（3、一般来说 7—15 天就可以正常的生活了，没有什么太大的影响的。



4. 你说我是采用手术的方法？还是打瘦脸针呢？

参考话术：

（1）手术和注射是两种不同的方法，针对于的人群也是不一样的，一般下颌角手术是针对于骨骼方面的问题的，而瘦脸针是针对于我们的咬肌部位的，颊脂垫又是针对于面部婴儿肥的求美者的，不同的求美者采用的方法是不一样的。

（2）其实针对于您这样的问题，是很好解决的，如果您非常的担心手术，害怕，我建议您就可以先打个瘦脸针把咬肌先瘦下去，等您心里做好准备以后再来做下颌角手术，但是可以和您保证的是您做完下颌角手术以后的效果绝对是会比单纯的只是注射瘦脸针的效果要好很多。

（3）其实两种方法您都适合，一般我们是建议 2 种方法结合在一起做，这样才能够达到完美的效果的。



©汇成医美 版权所有 翻版必究

5. 做脸型手术时间长了以后会不会面部松弛呢？

参考话术：

（1）您这个问题是我们众多求美者都会咨询的一个问题。首先手术的切口的选择是很重要的，例如颧骨手术，我们采用的是口腔或者是发际线做切口，这样的剥离的面积比较小，是可以有效的防止面部脱垂的现象产生的。

（2）做完手术以后我们是会给您做加压包扎的，是有效地防止面部出现松弛的现象的。

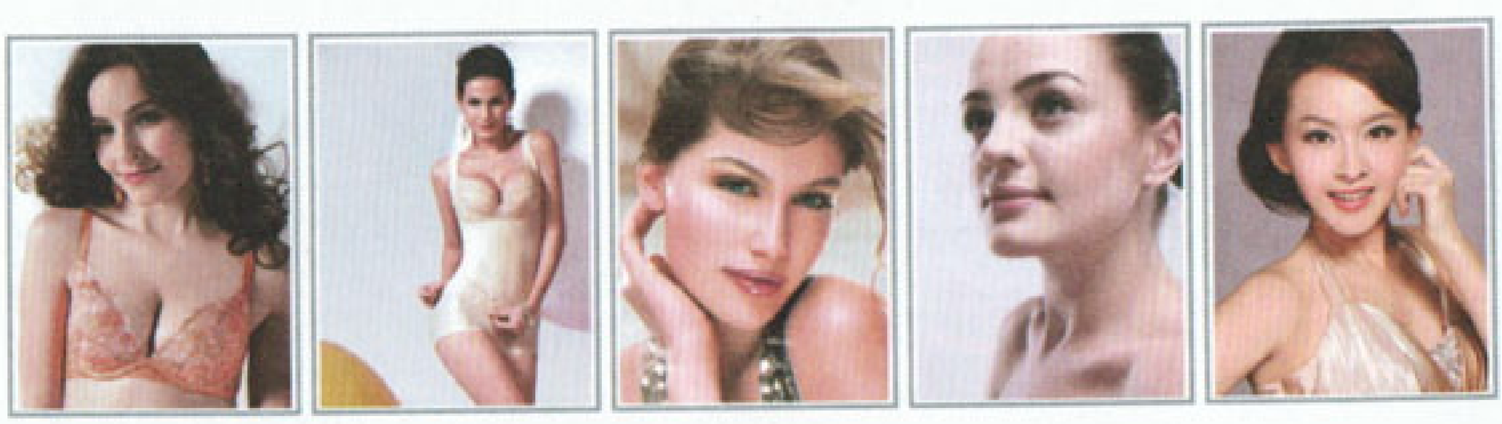
（3）随着我们的年龄的增长，我们多多少少都是会出现松弛的现象的，这个是由于地球引力的影响以及我们的衰老造成的，绝对不会是因为我们的手术的原因造成的，这一点您绝对是可以放心的，而且这样的三级医院，每天都是有很多的求美者来选择做这样的手术，目前没有一例求美者是因为您这样的原因而觉得不满意！

◎皮肤主要抗拒点及话术应对

1. 一般要治疗几次？

参考话术：

（1）治疗的次数是因人而异的。有的顾客 1、2 次就可以了，有的顾客次数可能是会多一些的，这个是根据您皮下的黑色素的深浅来决定。



（2）首先您面部现在的情况不是一天两天形成的吧，所以您也不需要着急，皮肤有一个正常的代谢周期，是 21-28 天，所以我们做治疗也是根据皮肤的正常代谢来让皮肤慢慢变好的呀，您不要太着急了，但是每一次您都会发现皮肤是有变化的。

（3）每个人对于自我的要求是不一样的，有的求美者觉得稍微减淡一点就可以了，但是有的求美者就希望做到完全没有，要求不一样，那么次数也是不一样的，您觉得呢？

2. 能达到一个什么样的效果？

参考话术：

（1）（例如太田痣，褐青斑等可以医治的皮肤问题）就可以直接和求美者说，是可以达到完美治疗好的效果的，这个我们医院是可以给您保证的。

（2）有的求美者是可以做到完全没有的，有的求美者可能只是减淡，但是就算是减淡也会比您现在的情况要好很多，这个时候涂一些 BB 霜就可以了，完全是不会影响您的美观的。

（3）治疗和保养是相辅相成的，我们给您做治疗，如果您不按照我们的要求，例如没有防晒补水，做完手术以后立马就下水了等等，这些也是会有碍于我们的效果的，您说是吧！

3. 会不会反弹？

参考话术：

（1）如果您不按照我们的嘱咐去做时间一定会打折，就像车是 5 千公里必须保养一次一样如果你总是 1 万公里保养一次此车寿命必短。

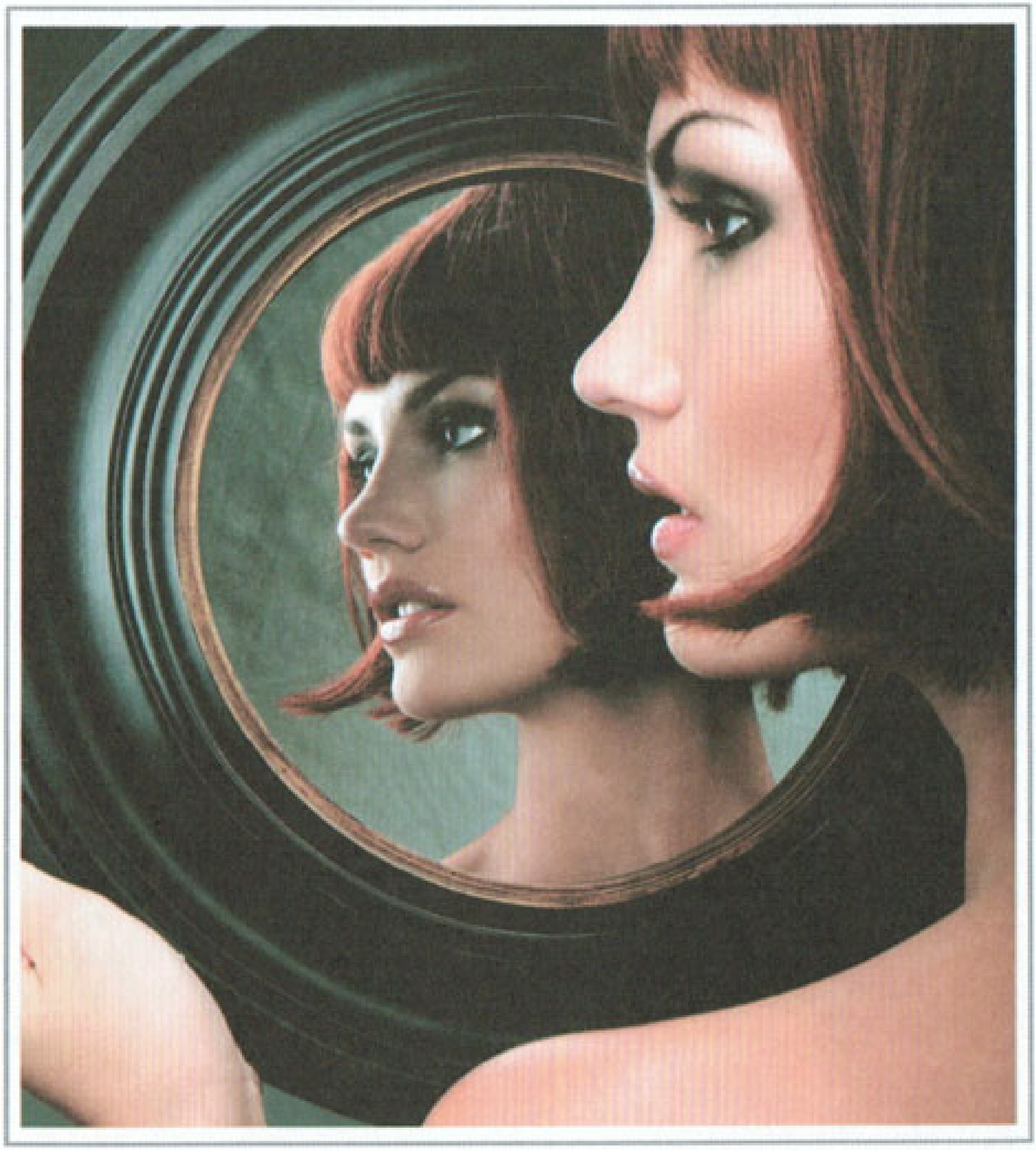
（2）如果您后期注意防晒和补水，以及一些我们医生交代给您的注意事项，那么后期再次反弹的可能性是非常的小的，这个您是不需要担心的。

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

（3）做完手术以后您的皮肤是会变得非常的好的，就算您后期疏忽了防晒，脸上又长了一些色斑，这个时候也是在您脸上没有色斑的情况下长一两颗的，情况也是会比现在要好很多的。

4. 同样的仪器，你们家为什么比别人家贵那么多？

参考话术：



（1）美容院的仪器和医院的仪器本身就是不一样的，国家卫生部门有规定，美容院是没有资质引进治疗版本的仪器的，所以就算是名称是一样的，光波也是不一样的。

（2）同样的仪器，专家的操作手法也是不一样的，我们的 ** 主任在面部色斑领域还是非常权威的，每天都是有很多的求美者慕名前来找他做这样的治疗的，他对于仪器能量的选择以及求美者的适应度的把握都是和别的医生有所区别的。

（3）我们这里都是主任级别的医生给您操作，现在有很多的美容机构，都是由美容师来给您操作做治疗的，效果是没有办法保证的，我相信您在关注价格的同时，更在乎的是效果的，打个比方给您听，您可能觉得那家机构单次的价格会比较低，可是由于效果不佳，您需要花费更多的次数来做这样的治疗，而我们这里只需要几次就可以达到您在别人那里翻倍的次数才能够达到的效果，不管是从金钱，时间以及您的心理上面来说，我们这里是您不容错过的选择。

5. 会不会有疤痕呀？

参考话术：

（1）当然不会了。我们医院的仪器都是纯进口的仪器，采用的都是非介入式非剥脱式的治疗，因此是不会有任何的疤痕的，所以您完全是不需要有任何的担心！

（2）当然不会了，做这样的治疗以后皮肤会稍微有一些痂皮，不过您不需要担心，这个是我们自身代谢所产生的痂皮，起到的作用是保护皮肤的左右，等痂皮脱落以后注意防晒和补水就不会有任何的问题的。

（3）呵呵，皮肤治疗不像整形手术，您可能会担心一刀下去会不会有疤痕，皮肤治疗都是仪器治疗，怎么会有疤痕呢？况且像我们这么大的一家医院，也不会冒着给您做坏的风险，您放心吧。

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

6.** 仪器会不会有副作用呀？

参考话术：

（1）没有，最大的副作用就是您变得越来越漂亮，您老公越来越不放心。

（2）仪器本身是不会有任何的副作用的，什么叫副作用，让您吃药打针才会有副作用的呀。

（3）您所说的副作用是什么呢？我这里可以和您保证，是不会有任何的副作用的。

◎注射、微整形主要抗拒点及话术应对

1. 保持时间太短了，有没有保持长效的？

参考话术：

（1）个人建议大部分部位尽量使用可吸收的容易新陈代谢的，这是最安全的。长效材料尽量少应用，就像吃了不容易消化的东西，对身体一定会有损伤的。

（2）凡是在身体里面保持太长时间的东西对身体都是有危害的，您看之前的奥美定是不是可以终身保留的，但现在国家已经查出来对身体是有危害的，既然您想要选择非手术的方法来做这样的治疗，那我建议您一定要选择对身体没有任何危害的，玻尿酸是我们的身体所分泌出的一种物质，所以会被吸收，这也正是他安全的地方，您说是吧！

（3）有，假体就是可以保持长效的呀，但是您想要非手术的方法，就一定要选择短效的，因为健康安全是排在首位的，如果您觉得保持的时间不长，您可以在 8-10 个月的时候过来补一针，这样保持的时间是会翻倍的。

2. 你们注射的针剂安全吗？

参考话术：

（1）这个您完全是可以放心的，首先我们这里是 ** 性质的医院，任何的药物都是经过药监局批准合格使用的产品，况且如果我们使用了不合格的产品，您

出现了问题，我们不是自己砸自己医院的招牌吗？您说是吧！

（2）当然安全了，例如玻尿酸后面都是有产品的批号的，您是可以打电话确认的。

（3）我们的医生为了保持年轻也是会给自己注射的，如果产品不合格，我们也不会自己给自己做治疗，您说呢？



©汇成医美 版权所有 翻版必究

3. 如果有一天我不注射了，会不会加速我的皮肤衰老？

参考话术：

（1）不会，因为材料本身没有任何依赖性，同时他只会延缓你的衰老，让你比没有注射的同龄人更年轻更有气质。

（2）当然不会了，注射是可以刺激您皮下的胶原蛋白再生的，让您的皮肤，您的情况只会越来越好，不会越来越差的，就算有一天您不注射了，情况也是会比没有注射的人要好很多的。

（3）当然不会了，首先您现在已经在做治疗了，那么您看起来就已经比同龄人要年轻好几岁了，就算您不做治疗了，也是在比同龄人年轻好几岁的前提下衰老，那么您还是比别人要年轻，您觉得呢！





4. 会不会现在合格的产品过几年又不合格了？

参考话术：

（1）一般不会，除非极特殊情况，如果您实在不放心，这个您就要问国家食品药监局的负责人了。

（2）您有这样的顾虑是很正常的，我能够理解，不过如果产品不合格的话，我们的医生也不会自己也注射了，您觉得呢？

（3）产品的更新换代是技术发展的趋势，但是我们医院的产品都是经过国家药监部门严格审核通过的，所以您绝对是可以放心的。

5. 疼不疼呀？

参考话术：

（1）注射瘦脸针是不会疼的，只会有一些酸酸的感觉，感觉嘴里的口水突然变得多了，哈哈。

（2）不疼的，如果您对于疼痛特别的敏感，我们也是可以给您用点表麻膏的。

（3）当然不疼了，要是疼，注射的时候您一直动，注射也没有办法进行下去，疼痛是可以忍受的范围之内的，这一点您可以放心。

◎纹绣主要抗拒点及话术应对

1. 会不会掉色？

参考话术：

（1）颜色是需要根据您的皮肤的吸收的情况来决定的，如果您上色的情况不好，我们也是会免费给您补色的，这个您是不需要担心的。

（2）我们采用的都是纯天然的染剂，对皮肤是不会有任何的伤害的，同样也不会出现像原先的掉色就会发红的现象，这个您完全是可以放心的。

（3）保持的时间是因人而异的，就像您染头发一样，时间长了以后颜色也是会稍微有些变化的，这个时候您也是会重新选择您喜欢的颜色以及染料的，您说是吧。



©汇成医美 版权所有 翻版必究

2. 纹绣以后会不会很假？

参考话术：

（1）当然不会了，做纹绣之前是会给你做设计的，是会根据您的眼型以及您的气质来给您设计最适合您的眉型的。

（2）我们会先用画的形式来给您画上去，让您看一下究竟满意不满意，如果您满意才会开始纹绣，这一点您是绝对可以放心的。

（3）我们这里每天都是有很多的求美者过来纹绣的，到目前为止 1000 个中间也就只有那么 1 个是不满意的，因为每个人的审美标准不一样嘛，您说是吧！

3. 会不会结痂？

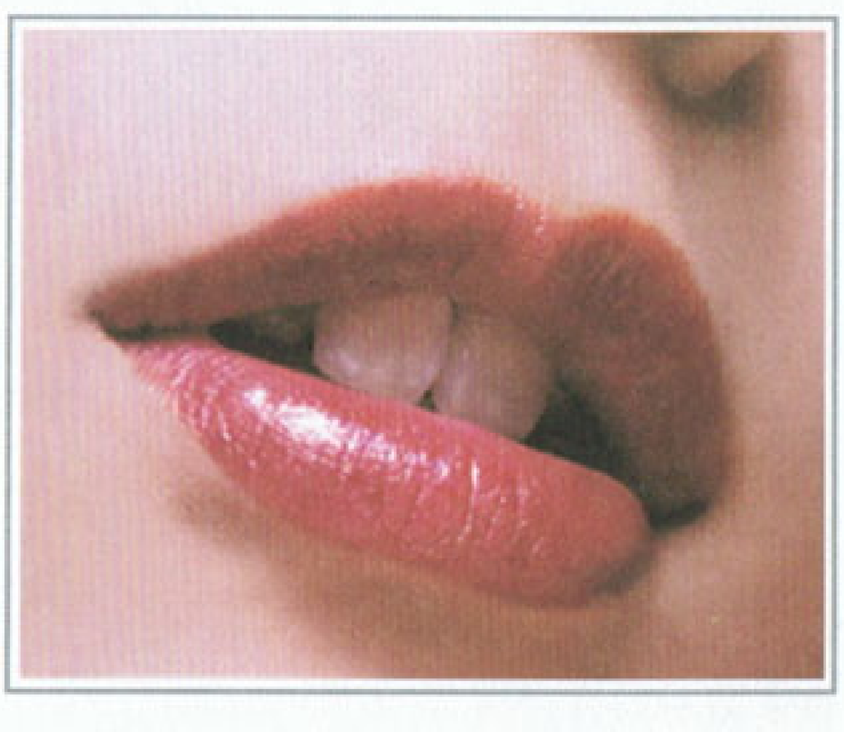
参考话术：

（1）肯定是会有结痂的现象的，因为需要让染料进入您的皮肤啊，不然颜色不是很快就会掉了吗？您说是吧！

（2）这个您放心，结痂并不会非常的严重，只是表面一层痂皮，那是为了保护您的皮肤起的痂皮，这个您不需要担心的。

（3）当然会了，不过您不需要有太大的担心，一般 1 个星期左右痂皮就会自动的脱落的，到时候就会有一个漂亮的眉毛了，呵呵！





4. 过几年不喜欢了能不能洗掉？

参考话术：

（1）我们采用的都是纯天然的染剂，都是从植物中提取的，首先对我们的身体是不会有任何的危害的，其次纯天然的染剂是非常的容易洗净的，这个您大可以放心。

（2）您会有这样的想法，是因为原先的纹眉时间长了以后都会出现发红的现象，洗也洗不掉是吧，呵呵，我可以理解您的心情，因为我这里有很多的求美者就是因为采用了原先的纹眉的方法导致了现在的眉毛非常的难看，来我们医院想要洗掉重新纹眉的。

（3）很多人因为贪图便宜，而选择了劣质的染料，就像很多人纹身一样，纹身以后后悔了，可是怎么也洗不掉了，我们医院的染料都是纯进口的，就算掉色也不会掉成红颜色那么难的。

5. 你们是用什么方法纹眉的呀？

参考话术：

（1）我们采用是的是最先进的技术漂眉的方法来让您的眉毛更好看的。

（2）我们医院做出来的眉毛都是会非常的真实的，做完以后眉毛都是一根一根的，因为我们采用的是半机械半手工的方法来做这样的治疗的，不像原先的方法，做完眉毛以后非常的死板，就像一根毛毛虫一样，呵呵。

（3）我们采用的是漂眉的方法，漂眉可以让您的眉毛看起来更自然，同时我们的纹绣师都是出国进修过的，做出来的眉形都是现在最时尚也是最符合您的五官比例的。

◎牙齿主要抗拒点及话术应对

1. 超声波洁牙会伤牙吗？

参考话术：

©汇成医美 版权所有 翻版必究

（1）当然不会了。由于超声波洁治机产生特定频率的高能超声波只对牙齿表面的牙结石、牙渍有效，并不能损伤牙齿。因此超声波洁牙并不会伤牙。

（2）这个您绝对是可以放心的，超声波洁牙是目前最先进的一个技术，在国外是非常的流行了，国外人士已经把洁牙当做是一种必不可少的生活节奏了。

（3）这个您百分百是可以放心的，要是洁牙还会伤牙，那为什么要开这个科室呢，您说是吧！

2. 洗牙能不能洗白牙齿？

参考话术：



（1）洗牙并不能真正洗白牙齿。洗牙是清除牙齿表面的牙渍、牙垢、牙结石。洁治后牙齿会恢复清洁，比起满口牙渍当然会有很大的改善。

（2）不能。洗牙并不会改变牙体本来的颜色，如果是牙齿色素沉积、四环素牙等问题就需要通过牙齿漂泊或牙齿修复来解决。

（3）如果洗牙就能洁牙的话，那么就不需要冷光美白了，您说是吧！

3. 洗了牙齿以后是否需要经常洗？

参考话术：

（1）其实并不是因为洗了牙才要经常洗，而是应该每年都进行例行口腔检查，发现有牙结石就要洁治。每 6—12 个月进行一次口腔检查，的确能很有效地预防口腔各种疾病的发生、发展。预防胜于治疗！

（2）牙结石附着牙齿之间像夹板一样把牙齿暂时固定住，牙齿表面上好像较

稳固。随着牙周病的发展，牙齿只会越来越松动，牙间隙还未得到恢复，牙齿短期内可能会有酸软、松动、牙缝宽等不适。但经过药物治疗、牙齿脱敏等处理，这些问题很快就能解决。解决了您的牙齿问题以后再定期检查就可以了。

（3）定期的检查牙齿就像我们每年要做的身体检查一样，都是必须的，并不是说因为您洁牙以后才需要洁牙，而是因为这个是对您的健康着想的。

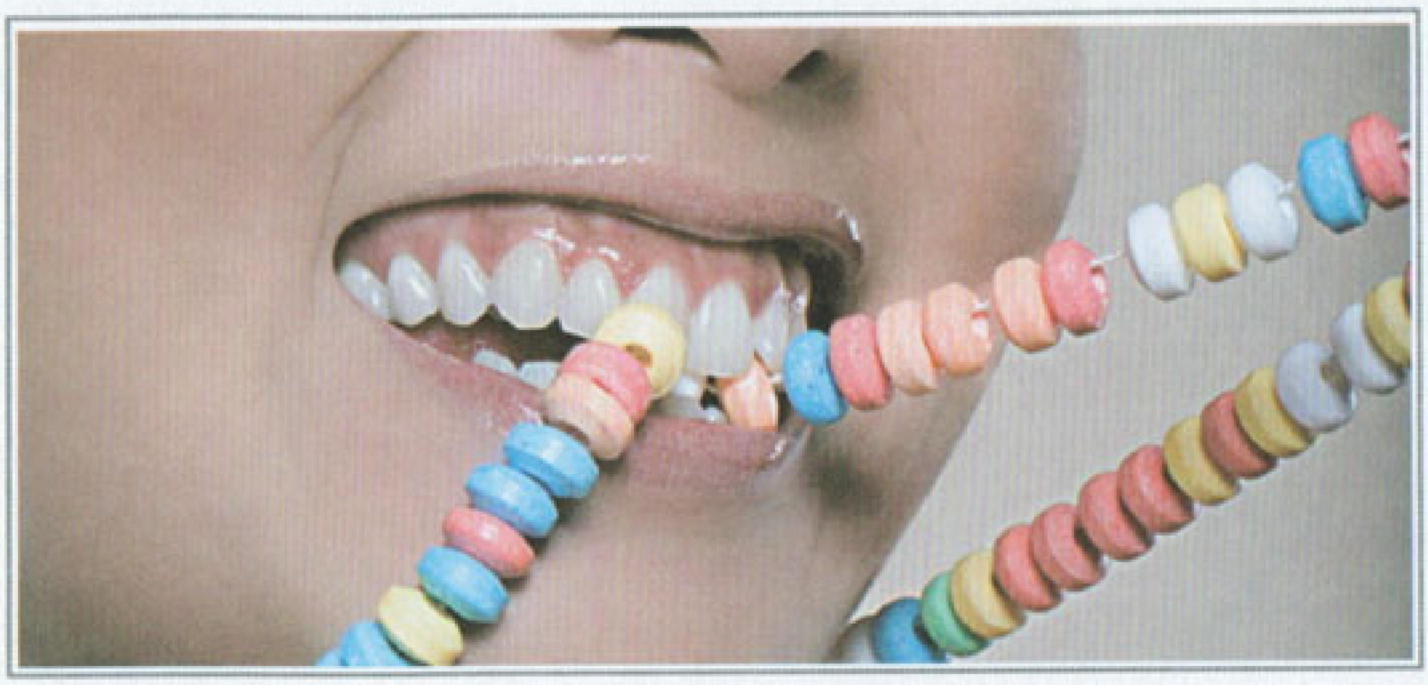
4. 听说洗牙以后，牙齿就会松动了，是真的吗？

参考话术：

（1）牙齿松动、酸软、牙缝变宽的真正原因是牙结石和菌斑附着在牙齿表面导致牙龈萎缩、牙周发炎、牙槽骨吸收等牙周疾病，牙齿会出现松动、牙根外露、牙龈红肿出血、牙间隙（牙缝）增宽等症状。

（2）当然不是真的。牙结石附着牙齿之间像夹板一样把牙齿暂时固定住，牙齿表面上好像较稳固。但是随着牙周病的发展，牙齿只会越来越松动，牙间隙还未得到恢复，牙齿短期内可能会有酸软、松动、牙缝宽等不适。但经过药物治疗、牙齿脱敏等处理，这些问题很快就能解决。

（3）您是听哪位医生说的，呵呵，医疗美容是严谨的，肯定没有任何一位医生会这样和您说的，因为并不是由于洗牙才造成您的牙齿松动，而是您有牙齿方面的疾病，所以才会牙齿松动的呀，这个是一个误区。



©汇成医美 版权所有 翻版必究

5. 牙齿修复后如果反复发作怎么办？

参考话术：

（1）您指的是牙齿哪方面的修复呢？做任何的治疗都不是起到一劳永逸的效果的，治疗和保养是需要相结合的，您说是吧！

（2）保持一个良好的口腔卫生习惯，那么您牙齿再次出现问题的可能性是会降低很多的。

（3）打个比方给您听，给您做完冷光美白治疗以后，您长期服用染色食物，例如咖啡因等，您觉得牙齿还会和原来一样白吗？做治疗的目的是让您现在的问题得以解决，后期您按照我们医生的遗嘱来保护牙齿，那么再次复发的可能性是会给您降低到最低的。



落地评估：七、十大王牌特色核心项目抗拒点解析

序号	落地跟踪	掌握并熟练运用的内容	缺乏或存在不足的方面	改进办法	完成时限
01	眼部主要抗拒点及话术应对运用				
02	鼻部主要抗拒点及话术应对运用				
03	隆胸主要抗拒点及话术应对运用				
04	吸脂主要抗拒点及话术应对运用				
05	私密主要抗拒点及话术应对运用				
06	除皱主要抗拒点及话术应对运用				
07	皮肤主要抗拒点及话术应对运用				
08	注射主要抗拒点及话术应对运用				
09	纹绣主要抗拒点及话术应对运用				
10	牙齿主要抗拒点及话术应对运用				

咨询师自评：	部门主管审批：	部门总监审批：
院长审批：		

©汇成医美 版权所有 翻版必究

第八章 自我数据分析管理

◎咨询师自我数据分析管理的意义

何为咨询分析与管理？就是指个体对自己本身，对自己的目标、思想、心理和行为等等表现进行的文字性数据管理。自己把自己组织起来，自己管理自己，自己约束自己，自己激励自己，自己管理自己的事务，最终实现自我奋斗目标的一个过程。

自我数据分析与管理的目的是把隐没在一大批看来杂乱无章的数据中的信息集中、萃取和提炼出来，以找出所研究对象的内在规律以提高自身的技能。

在实用中，数据分析可帮助人们作出判断，以便采取适当行动。数据分析是组织有目的地收集数据、分析数据，使之成为信息的过程。这一过程是质量管理体系的支持过程。在产品的整个寿命周期，包括从市场调研到售后服务和最终处置的各个过程都需要适当运用数据分析过程，以提升有效性。例如经过一个月的数据报表分析，我们可以知道，对于哪一个咨询项目我们是最为薄弱的；又如：经过一个月的报表分析，我们可以知道我们的成交率是多少？求美者再次消费的几率又是多少？我们又有多少个老顾客没有再次过来交费了？我们又有没有开发新的项目？又或者我们一个企业的领导人需要通过数据分析以判定市场动向，从而制定合适的生产及销售计划。因此数据分析有极广泛的应用范围。

常言道：数据最有说服力。确实，以详尽的数据来认证自己观点，批驳对方言论，最能起到令人信服的作用。以详尽的数据来让自我成长，依靠相关的数据来制定政策也最为科学。但是，一旦数据出现错误，影响也非常之大，所谓差之毫厘，谬以千里。

◎咨询师自我数据分析管理必备素质

1.一个咨询师要敢于听自己的录音

一个咨询师要敢于听自己的录音。只有听自己的录音以后才能发现自己在咨询过程中存在的问题，例如我们的语调、措辞等等，是否咨询的时候有结巴，是否有很多的口头禅等等，包括后期的追踪回访电话录音，也是可以有效的帮助我们的成长，让我们发现自己的不足，以便后期的改正以及提升。

2.一个咨询师要敢于看自己的录像

一个咨询师要敢于看自己的录像。首先咨询师的形象问题是求美者见到你的第一印象，我们常说第一印象只需要3秒钟的时间就定型了，作为一个咨询师我们的形象不单单代表的是个人，更是代表整个医院，成单与否其实和自身的形象以及气场有很大的关系，所以看录像可以很好的帮助我们看到我们自己的形象以及我们是否有很多的小动作等等。



3.一个咨询师要敢于算自己的成果数字

一个咨询师要敢于算自己的成果数字。很多的咨询师每天的任务就是做完自己该做的事情，从来不算自己的业绩，有时候由于当天的业绩比较差，所以连报表都懒得做，这样怎么能帮助咨询师的成长呢，只有核算自己的业绩，才能知道自己的不足；只有核算自己的业绩，才能知道自己在哪些方面咨询的好，哪些方面咨询的不好；只有核算自己的业绩，才知道自己的老顾客来了多少，新顾客来了多少；只有核算自己的业绩，才知道自己下个月要做哪些突破

©汇成医美 版权所有 翻版必究

◎网络咨询师

作为网络咨询师，我们每天接诊的求美者以及来院的求美者都是我们每天的工作成果，所以应该利用报表的形式来确定，以确定成功率以及后期的工资，那么作为一个合格的网络咨询师我们需要掌握哪些咨询点呢？



<table>
<tr><th colspan="15">网络咨询报表</th></tr>
<tr><td>总咨询量</td><td colspan="6">实际有效咨询量</td><td colspan="5">索取有效号码</td><td colspan="2">索取号码成功率</td><td rowspan="4">地址</td></tr>
<tr><td>50</td><td colspan="6">35</td><td colspan="5">25</td><td colspan="2">50%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">姓名</td><td colspan="6">项目</td><td colspan="5">渠道</td><td colspan="2" rowspan="2">手机号码</td></tr>
<tr><td>眼部</td><td>鼻部</td><td>胸部</td><td>吸脂</td><td>瘦脸</td><td>皮肤</td><td>电视</td><td>网络</td><td>广告</td><td>介绍</td><td>杂志</td></tr>
<tr><td>张三</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td>是</td><td>138******</td><td>扬州市扬中区</td></tr>
<tr><td>李四</td><td></td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>否</td><td></td><td>江苏省南京市</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

（表1）

如表 1 所示，在报表中，我们要体现出有效量、留号码量以及我们的成功率，同时我们也需要了解我们的项目、渠道、号码等等数据，从上表我们可以看出 ** 咨询师今天咨询了 50 个求美者，其中 25 个留下了号码，因此留号码的成功率是 50%，说明这位咨询师留号码的成功率还是及格的，那么在留下的这些号码中分别本地占有了多少，外地占有了多少，就可以判断，对我们医院的了解是外地求美者比较有兴趣还是本地求美者比较有兴趣；今天咨询了多少个隆胸，多少个吸脂，以及这些项目中多少人留下了号码，可以知道，这位网络咨询师比较擅长于聊什么项目的求美者。以及聊这类求美者的时候留下的号码一般都是什么地址，可以了解这区域的求美者比较想要做什么项目。

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

网络咨询业绩报表

本月索取号码	上门人数	转化成功率	渠道				项目							本市	外地
			电视	网络	介绍	广告	眼部	鼻部	胸部	吸脂	瘦脸	皮肤	其他		
80	60	75%	10	30	6	14	20	10	6	10	8	4	2	40	20

（表2）

表 2 所示主要是反应此网络咨询师月业绩报表，里面主要体现有以下几个方面：号码数、上门数、转化成功率、渠道来源、项目等；那么通过此报表，我们可以知道这位咨询师本月留下了多少号码，来人多少，因此他的成功率就是 75%，那么在这样的成功率中，此网络咨询师比较擅长于咨询眼部方面的问题，比较薄弱的项目是皮肤，因此以后可以加强对于这方面的训练。

◎电话咨询师

电话咨询的上门量一般都是大于网络咨询的上门量的，且电话咨询的求美者比网络咨询的求美者更加容易来院，因为电话过来以后可以直接看到手机号码且电话咨询可以从语音语调等方面来判断求美者，而网络咨询只是一个盲视的平台，无法判定求美者的信息。那么作为一个合格的电话咨询师，我们需要关注的是哪些点？

1. 接听电话量（今天接了多少电话，包括复诊的，骚扰的，已经咨询过的，总共电话量）
2. 有效量（实际提供咨询的求美者，如果在商务通上面咨询过则不算量）
3. 回访量（包括未来院求美者与做过手术求美者的回访，以便二次开发）
4. 来访量（电话上门量和通过回访顾客手术来的老顾客二次量）
5. 转化成功率
6. 项目咨询量
7. 媒介分析
8. 网电部门每天的总来人数量，查单，以确定以及核实信息。

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

电话咨询日报表						
电话量	有效量	回访		上门		转化成功率
		术后回访	未来院顾客回访	老顾客新项目	新顾客	
10	6	6	4	2	4	100%
项目				渠道		
隆胸	吸脂	眼部	鼻部	广告	介绍	电视
2		4		1	1	4

（表3）

表3是某电话咨询师当天的报表情况，首先作为电话咨询师，每天需要做的工作除了接电话以外还需要打术后回访以及未来院求美者的回访，同时还需要统计当天电话网络部门总共来人数量，那么通过此表格，我们可以清楚的看到，此电话咨询师当天的有效电话咨询量，上门量，转化成功率，那么来人数中包括老顾客新项目也就是二次量以及新顾客，通过此数据可以看出此电话咨询师术后回访打的是否到位，电话咨询师相对网络咨询师更容易来人，因此考核量也包括了回访部分。

电话咨询月报表						
有效量	上门量		成功率	大单	回访	
	老顾客	新顾客			术后回访	未来院回访
100	10	80	90%	2	100	60
咨询项目				渠道		
眼部	鼻部	隆胸	吸脂	广告	介绍	电视
50	20	10	10	40	30	20

（表4）

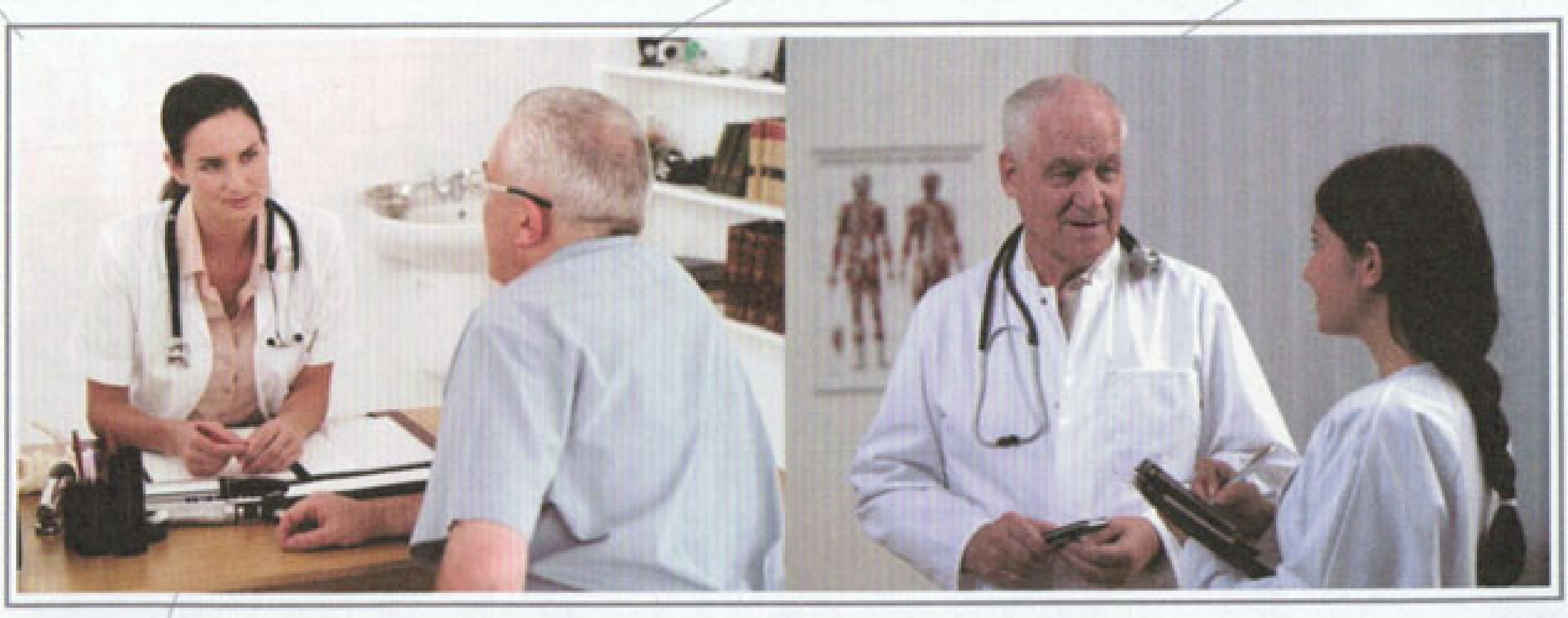
表4是某咨询师的月业绩报表，此报表反应出了以下几个问题：该咨询师对于新求美者的把握来院程度的成功率是80%，通过对已做过手术的求美者的回访来院数为10%，所以该咨询师在加强当月新求美者门诊的同时，还需要加强老求美者的二次销售。那么怎么加强老求美者的二次销售呢？这个时候就可以和接诊的现场咨询师联系，询问相关情况后方可联系求美者。此电话咨询师本月来院的求美者中，咨询眼部的求美者比较多，说明本月咨询眼部的求美者相对比较多，以及此咨询师对于眼部咨询的把握能力比较强。

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

◎现场咨询师

现场咨询师需要关注的几个关键点





业绩目标：这个月要做多少业绩，多少是老顾客，多少是新顾客，上个月与这个月业绩的对比。

现场咨询日报表									
接诊		老顾客新项目	治疗	成功率	老顾客补费	本地	外地	金额
导医分诊	老顾客介绍							
8	2	2	8	80%	4	6	4	50000
姓名	项目	手机号码	缴费金额	地区	新/老客户	何种方式		
王磊	去痣	138****	2000	安徽	新顾客	网络		
张磊	隆胸	138****	未交费（A）	本市	新顾客	网络		
李磊	祛斑	138****	10000	本市	老顾客新项目			
周磊	祛痘	138****	20000补	本市	补费			

（表5）

表5是某现场咨询师当天的咨询报表，在报表中需要体现出接诊量（新顾客+老顾客介绍），治疗（单纯从接诊量上看），老顾客新项目，成功率，老顾客补费。从上表我们可以看出该咨询师当天接诊人数共为10人，总共治疗数为10，（其中包括2个老顾客二次量，以及新顾客成单6个）所以该咨询师的成功率为：接诊10个，成交8个，成功率为80%，其中新顾客成交率为60%，本市居多，新项目收费总共30000，老顾客补费20000，总共今日金额为5万元。

©汇成医美 版权所有 翻版必究

现场咨询月业绩表								
	接诊人数		成交	成功率	老顾客新项目		总金额	
	新顾客	介绍					老顾客	新顾客
	240	60	240	80%	30		100万	50万
	项目	手机号码	缴费金额	渠道	新/老客户	何种方式		
	眼部	鼻部	隆胸	吸脂	皮肤	网络	广告	介绍
	50	80	30	40	100	150	100	50
金额	20万	10万	50万	10万	60万			
包卡	5个							

——————（表6）——————

表6是某现场咨询师当月的业绩，该现场咨询当月总业绩为150万，其中老顾客占有100万，新顾客50万，总共当月的成交率为90%，在接诊的过程中，该咨询师比较擅长于接诊皮肤以及隆胸，比较薄弱的项目是鼻部和吸脂，建议以后加强这方面的接诊技巧。

现场咨询业绩目标						
业绩目标	销售业绩分比				同期对比	
	老顾客		新顾客		去年8月	今年8月
200万	100万		100万		180万	预期200万
	补费	新项目	老顾客介绍	接诊		
	40万	60万	20万	80万		

（表7）

表7是某现场咨询师预计的下月业绩目标，其中老求美者和新求美者占比对半，老求美者中有补费以及开发，新求美者就要求就诊的数量要达到以及接诊的质量，所以希网望电部门及时邀约求美者，以及加大企划部门的推广工作。同期对别增长20万，这20万主要从老求美者介绍新求美者，以及老求美者的开发上面来发掘。

最后，每个咨询师都需要拥有自己的报表，只有准确的报表信息才能够让你发现自己的不足，同时确立自己进步的空间，不要害怕做报表，也不要害怕自己当月做的不好，如果你当月业绩不佳，通过报表的形式及时分析，可以有效的提高你的业绩，如果你当月的业绩做的很好，更需要做报表，这样你就知道你最擅长的哪方面，这样你以后的业绩也会做的比较轻松，其实只要你每个月轻轻松松的定好了业绩目标的分比，你就不会觉得做业绩是一件痛苦的事情，同时也会发觉其中的乐趣。

©汇成医美 版权所有 翻版必究

◎数据分析系统的形成——工作方向及目标的重要依据

数据即为事实。在企业管理以及顾客的管理中，数据分析是一项极为重要的工作。数据分析通常指的是对在日常的营运工作中产生的相关数据进行收集、归纳、萃取、提炼近而找出内在规律，以帮助我们决策行动方向及目标设定的一项重要工作。笔者走访了全国各地的数百家医疗美容机构，大至年营业高达数十亿的医疗美容连锁集团，小至两百平左右的单店诊所，其实在这个过程中不难发现他们之间的最大的区别就是系统！服务流程的规范化、岗位职责的明确化、业绩考核的合理化、顾客情况分析的立体化、营销活动精准化都是使他们成为全国行业或是地区行业老大的关键因素。

在很多机构都存在这样一种现象：咨询师对每个月业绩指标总是觉得不够合理，这也给我们的日常管理带来了很大的麻烦，更使得很多管理者陷入无尽的苦恼之中！在更多时候不是咨询师不配合工作难管、也不是他们的指标太高不够合理，而是我们管理者在给出指标时缺少有效的数据支撑，更没有帮助我们的咨询师分析指标的合理性近而给出方法对指标进行分解，帮助其找解决方案。没有了这过程咨询师就会对指标排斥抵抗、形成负面情绪，而不是向营销中心或企划中心要营销支撑，营销中心拿不到一线咨询的需求信息就会盲目的进行市场宣传，咨询师主推的项目营销中心不知道或是知道但不够详细，而营销中心推广的又不是一线咨询的最终诉求点形成部门的脱节，这样就会陷入严重的信息不对称死循环，这也是很多管理者一生都无法走出的死穴！

解决这一问题办法只有一个：
借助信息管理系统！

◎有效的顾客管理——形成差异化的核心关键

由宏观市场经济结构的变化，大量资金涌向医疗美容行业。整形美容机构雨后春笋般的出现，这就必然导致同质化！项目名称同质化、专家包装同质化、服务同质化、品牌包装同质化、广告模式及投放渠道同质化，那还剩下什么？价格，没错就是价格，于是很多机构就把价格战作为唯一的救命稻草进行市场厮杀，在浪费掉巨额广告后残喘挣扎！

记得史主柱曾经讲过一句话：谁研究明白消费者谁就会获得市场！很多机构的工作重点不是在服务好现有的顾客，而是拼命的去挣其它机构顾客、挖掘市场上尚未有整形意识的潜在消费顾客，这是典型的南辕北辙、缘木求鱼！在调查中我们得出这样一组数据，留住一个老顾客是抓住一个新顾客的难度的 7 分之一，而一个新顾客对于机构长远贡献只是老顾客的 4 分之一，通过这组数据我们不难发现，维护好一个老顾客的意义是开发一个新顾客的 28 倍！在经过无数机构调查研究发现，不是他们不是不重视老顾客而是这一块工作不知无从下手，其中庞大的顾客管理就让他们百般无奈焦头烂额！汇成医美打造的全新医疗美容信息管理平台即将隆重推向市场！该款系统耗时 28 个月，先后汲取近百位行业专家建议，同时也听取了医院一线工作人员他们分别来自前台导医、咨询师及其助理、医生、护士、客服中心、网电咨询、营销中心、企划中心、传播中心、大客户管理中心等近二十个岗位切实需求提炼而成！

为了该款系统能够更好的为全国各地的医疗美容机构提供服务，汇成医美先后将该款系统提供给不同城市、不同规模、不同性质的 12 家医疗美容机构长达 8 个月的试用、反馈、调整，时至截稿已经形成了三个版本，而这三个版本使用反馈信息主要包含了下以三个方面：

© 汇成医美 版权所有 翻版必究


1
精准性更强的个性化塑造
——咨询师出业绩的唯一选择
2
对求美者持久的形象管理
——保证业绩增长持续稳定
3
详细 全面 强大的数据支撑
——运营管理决策指南针

落地评估：八、咨询师自我数据分析管理

序号	落地跟踪	掌握并熟练运用的内容	缺乏或存在不足的方面	改进办法	完成时限
01	咨询师自我数据分析管理意义的理解				
02	咨询师自我数据分析管理必备的素质				
03	网络咨询自我数据分析管理运用				
04	电话咨询自我数据分析管理运用				
05	现场咨询自我数据分析管理运用				
06	全面自我数据分析管理对实际工作业绩的促进情况				

咨询师自评：	部门主管审批：	部门总监审批：
院长审批：		

©汇成医美 版权所有 翻版必究

第九章 自我形象提升

◎你的形象价值百万

a、如果你是医疗美容咨询师(你的形象就是医院的广告牌，是医院对外的第一窗口)

b、我们都从喜欢的人手中买东西(如律师、银行、保险业,任何与人打交道的职业，尤其是医疗美容咨询师)

c、优秀的形象比你文凭更重要(如果需要成功、渴望成长)

◎形象到底是什么?

a、形象是一个综合的全面素质,一个外表与内在结合的，在流动中留下印象。

b、形象的内容宽广而丰富,它包括你的穿着、言行、举止、修养、生活方式、知识层次、家庭出身、你住在哪里、开什么车、和什么人交朋友等等。

c、形象是事业成功的一个重要游戏规则。

d、成功的形象展示给人们的是自信、尊重、力量、能力；



◎医疗美容咨询师能否正确回答如下五个问题？



华尔街有句俗语："不要相信那些——"

a、穿破西服的人；

b、鞋跟破旧的人；

c、西服不正的人；

d、头发不整的人。

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

成功者的一举一动，都要表现出领导般的魅力，西方为领导人开设并提供几方面的培训：

a、自信的仪态；

b、悦耳的声音；

c、平稳的目光接触；

d、友好的微笑；

e、品位的穿着；

f 、握手的姿势；

g、进门的仪态；

h、坐姿；

j 、如何与别人交谈。

女性工作中的穿着，越有性感魅力会越有利于事业，还是越有损于事业？

90% 的人会在与你相见的前几分钟形成对你的第一印象？

a、前20分钟

b、前10分钟

c、前10-40秒

d、前40分钟

为什么："你一张口，我就了解你"。

◎为什么要注意形象？

别欺骗自己、
我們在乎别人的眼光！

经济需求：放眼所有行业，良好的职业形象可以让你多赚40%（美国知名机构的研究报告指出）；

事业需求：著名形象设计公司英国CMB对300名金融公司决策人的调查显示，成功的形象塑造是获得高职位的关键；（奥巴马的成功取决于自信而迷人的笑容）

业绩需求：立足医疗美容行业，汇成医美四年的深入调研发现具备良好形象的现场咨询师的成单率高于普通现场咨询师达8个百分点；

社会需求：90年代的中国暴发户与21世纪的中国新贵族。音乐剧、交响乐、艺术展！

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

◎为什么一般人不注意自身形象？

a、缺乏良好的家庭教育与生活背景；

b、缺乏良好的环境影响；

c、懒：世界没有丑的女人，只有懒的女人；

d、不被重视与关注；

e、缺乏自信；

f、缺乏行之有效的指导；

g、性格内向，不善于社交。

佛靠金装 人靠衣装

◎提升自我形象的重要性



第一印象

a、可以先声夺人

b、造就心理优势

c、“首因效应”



人与人见面的最初印象取决于

a、最初的7秒-2分钟

b、32%的口语

c、68%的态势语

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

◎咨询师职业形象

工装

医院统一医生服装，彰显医学专业性；

职业装原则：

a、修身，S曲线

b、大方得体

c、干净利落

d、干练专业

e、根据自己的感觉

f 、西裙不过膝盖





丝袜

a、裙装必备物品

b、肉色丝袜或者黑色丝袜

c、包包内必备一双后备



高跟鞋

a、开始征服高跟鞋

b、至少要有双5CM高跟鞋

c、鞋垫和换鞋

©汇成医美 版权所有 翻版必究

发型

a、精神短发

b、把长发髻起来

c、不要披头散发

d、可以电发成熟点

e、切记职业形象不要打扮得太过清纯和可爱。






饰品

a、一线知名品牌。

b、职业咨询师饰品不超过3件。

c、要求质地，颜色尽量一致。

d、同一种饰品不要超过1件。

e、饰品有画龙点睛的作用。





皮肤护理

a、没有丑的女人，只有懒的女人。

b、注意皮肤清洁、饮食习惯。

c、皮肤护理的基本步骤：

清洁、爽肤、精华素、面霜（日霜或晚霜）、眼霜、防晒。

d、周期护理：去角质、补水面膜、深层清洁、SPA、控油。

e、多吃对皮肤有好处的东西。

©汇成医美 版权所有 翻版必究

化淡妆

a、化妆是基础的礼貌行为。

b、化妆与不化妆相差非常多。

c、化妆的最高境界，就是化了看不出来。

d、选择一线知名化妆品。

e、化妆的基本步骤：

清洁、修眉（眉笔）、粉底液、眼影、睫毛膏、腮红、定妆粉或者定妆液。

f 、化妆可以凸显你的优点，掩盖你的缺点。



职业咨询师给人的形象



职业咨询师形象禁区

a、不能过于体现性别魅力；

b、穿着打扮不能过于夸张；

c、不能穿黑色皮裙等性暗示着装；

d、不能穿得过于裸露，禁止露背和吊带；

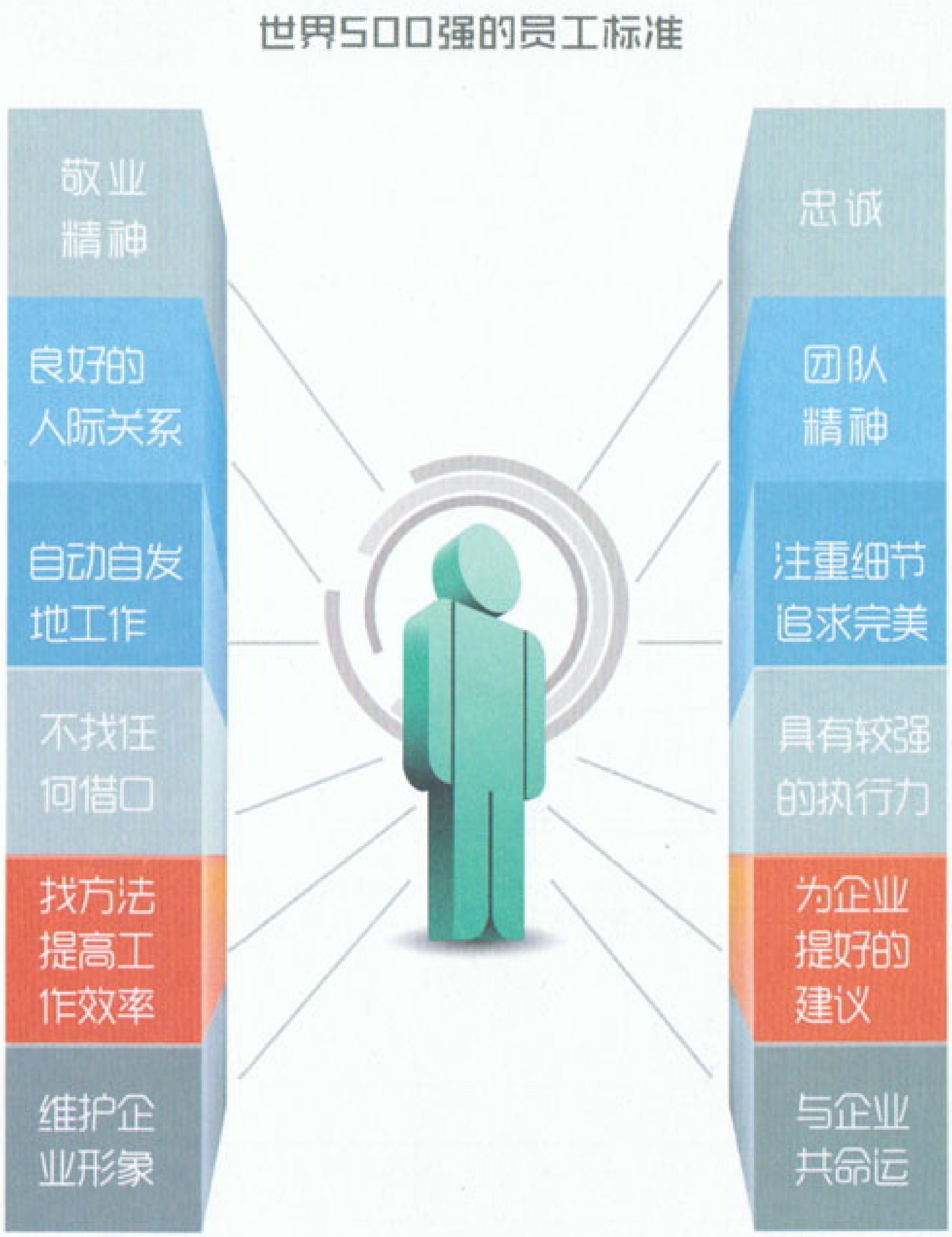
e、正常上班工作不能化浓妆；

f 、不得披头散发；

g、指甲不得太长以及花俏，袜子不能太短。面试者尽量不要涂指甲油。

©汇成医美 版权所有 翻版必究

职业形象对于职业素养的重要性



落地评估：九、咨询师自我形象提升

序号	落地跟踪	掌握并熟练运用的内容	缺乏或存在不足的方面	改进办法	完成时限
01	正确树立自我形象提升意识				
02	为自我形象提升做了哪些思想和实际行动的准备				
03	为什么咨询师要注重自我形象管理和提升				
04	咨询师职业形象标准				
05	医疗美容咨询师形象要求和其他工种的区别				
06	注重自我形象管理能带来哪些好处				
07	罗列自己当前与你想象中的的形象差距				

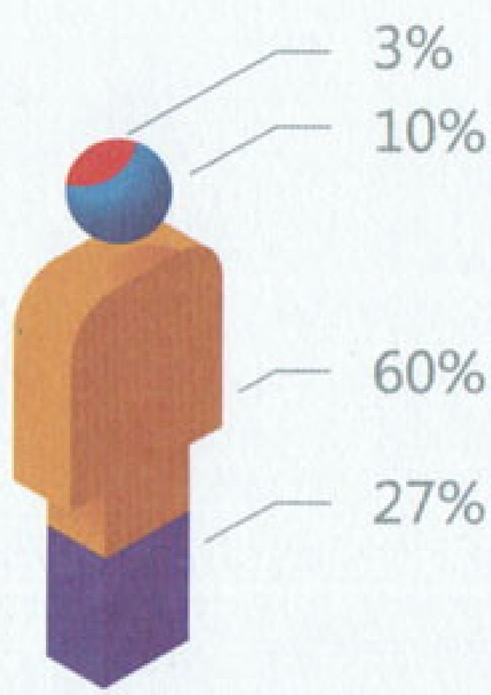
咨询师自评：	部门主管审批：	部门总监审批：
院长审批：		

©汇成医美 版权所有 翻版必究

第十章 医疗美容咨询师职业生涯规划

1.职业规划的重要意义

1953年耶鲁大学曾对毕业生做过一次调研，就职业规划对人生的影响进行过一项长达25年的跟踪研究，研究对象在智力、学历等其他条件上都差不多。比较25年前和25年后，研究结果如下：



3%有清晰且长期职业规划的人，成为各领域的顶尖人士。

10%有清晰但较短期的职业规划的人，生活在社会的中上层，在各自所在的领域里取得了相当的成就。

60%职业规划模糊的人，生活在社会的中下层，并无突出成就。

27%没有职业规划的人，生活在社会最底层，生活很不如意。

职业规划是一个非常有力量的工具，它能带领我们走向成功，尤其是医疗美容咨询师。职业规划的建立可以为你提供一个从此起步的平台。当你制定了职业规划以后，大脑会直接引导我们注意和目标有关的一切东西，就会帮助你去达成咨询师终极目标。

2.咨询师职业规划成长路线



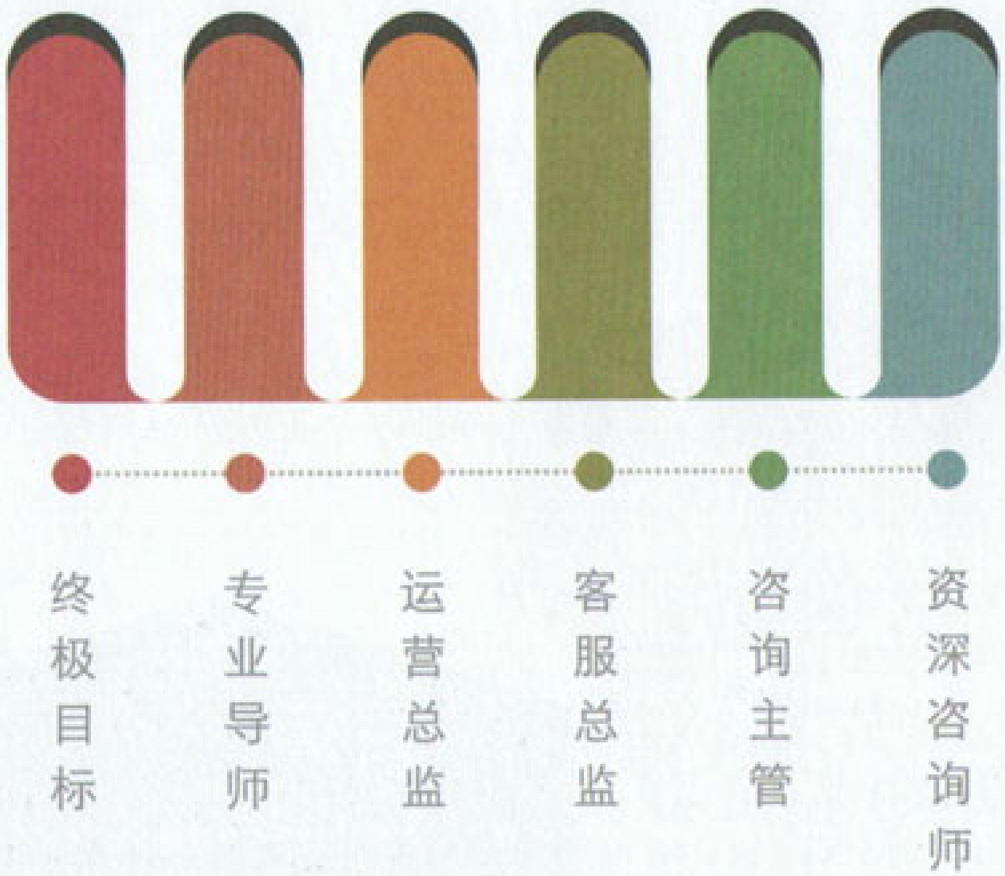
3.咨询师职业规划的两项重要前提

（1）.各要素之间的平衡



© 汇成医美 版权所有 翻版必究

(2).



a.设计的职业生涯目标要有上升的空间，发展前景。

b.要善于搭建“职业梯”

4.咨询师职业规划定位的原则

努力向上实现目标

· 咨询师终极目标：一生的最终追求（终极）
· 远期目标：10年左右要达到的目标（超越）
· 中期目标：2至10年要实现的目标（经历）
· 近期目标：1至2年要实现的目标（积累）
· 短期目标：本月、本周和今天的目标（熟知）

落地向下设定目标

5.咨询师职业规划的方法

◎设定人生目标



© 汇成医美 版权所有 翻版必究

◎五W法

· What are you？你是谁?

· What you want？你想做什么？

· What can you do？你能做什么？

· What can support you？环境支持你做什么？

· What you can be in the end？你最终生涯目标是什么？

◎SWOT分析法

内部优势优点（strength）：你可以控制并且可以利用的内在积极因素。

· 你最优秀的品质?

· 你的能力体现?

· 你曾经学习了什么?

· 你曾做过什么?

· 最成功的方面是什么?

你的弱势缺点（weakness）：你可控制并努力改善的内在消极因素。

· 我的性格有什么弱点?

· 经验或者经历上还有哪些缺陷?

· 最失败的是什么？

◎外在环境因素

发展机会（opportunity）：你不可控制，但可利用的外部积极因素。

· 社会环境对你的发展目标的支持

· 地理位置优越专业发展带来的机会

· 就业机会增加

阻碍威胁（threat）：你不可以控制但可以弱化的外部消极因素。

· 著名医院跳槽者的竞争

· 超强学习力、内心强大者带来的竞争

落地评估：十、医疗美容咨询师职业生涯规划

序号	落地跟踪	掌握并熟练运用的内容	缺乏或存在不足的方面	改进办法	完成时限
01	职业规划的重要意义				
02	针对不同成长路线你做了哪些工作和定位				
03	咨询师职业规划的两项重要前提准备情况				
04	咨询师职业规划的原则哪些适合你自己				
05	咨询师职业规划的方法运用情况				
06	列出你短期、中期、长期的职业规划				
07	针对你的职业规划你做了哪些准备和自我要求				

咨询师自评：	部门主管审批：	部门总监审批：

院长审批：

© 汇成医美 版权所有 翻版必究



吴丽萍

吴氏嘉美美容医院

相约最美的自己

爱在左，同情在右，走在生命之路的两旁，随时播种，随时开花，将这一路长径，点缀得香花弥漫，使穿枝拂叶的人们，踏着荆棘，不觉得痛苦，有泪可流，却不是悲伤。

我是谁，我是将一个个被美丽遗忘的人带进完美之门的使者，我是让一个个重获美丽容颜的人笑着流泪的天使，我是昆明吴氏嘉美医学整形医院的咨询主管吴丽萍。

每个女人都希望在镜中看到不一样的自己，看到最美的自己，我也一样。03年我有了自己的宝宝，在享受宝贝带给我快乐的时候，我也承受着怀孕产子给自己身体带来的改变。当时我想，一定有太多人像我一样，想方设法找回失去的美丽，太多的人不想在此生留下遗憾。美丽面前，从来没有公平可言，有人天生丽质，有人容颜易老！如果能从事为别人带去美丽的工作该有多好啊！

我人生第一次那么勇敢，第一次觉得那么迫切的想做一件事。于是，我辞去了原来的工作，来到吴氏嘉美，叩开那扇我理想中的大门。经过面试、笔试，复试我终于获得了我梦寐以求的工作，成为了一名实习咨询师。

在接下来的工作中，我倍加珍惜，倍加努力。仅用了两个月的时间就提前转正。

随后，我将不同性格、不同心理、不同收入的求美者分类记录在笔记本中，找出每种类型求美者的特点，以及和每类求美者交流的最佳切入点。慢慢的找到了最适合自己的咨询风格，那就是先通过一些看似无意的交谈取得求美者的信任和掌握求美者的情况，再用最具亲和力和专业性的指导意见给她制定出适合她需

要和最接近她经济承受能力的方案。付出了这些努力，我从最初的实习咨询师，踏踏实实的走到今天，成为了咨询部门的主管，同时也一次次刷新着各项单月销售的记录。

从事这份医疗美容师工作近 9 年了，一开始是有过一段时间的低谷，当求美者不接受我，不接受吴氏的时候，我会调整不了自己的心态，觉得她们刁钻古怪、不可理喻，情绪会受到她们的影响，导致接下来的几天，咨询状态都会不佳。

直到有一天，吴自强董事长给我说了一段话，“吴氏嘉美是一个大花园，每个想重拾美丽的人儿都是这个花园中的蓓蕾，而我们医疗美容咨询师，则都是播种爱和美丽的天使，你们付出爱，将会收获满园的鲜花。生命之路走得愈远，收获的愈多。”我想，这就是予人玫瑰，手留余香的道理吧！

这段话，让我知道了，无论求美者怎么任性、多么难缠，我都要用自己最佳的精神状态去对待她们，而不是被她们所左右。突破了自身的这个思想瓶颈，我也顺利的度过了那段低谷期。

姐妹们，如果你正从事医学美容咨询这个行业，或即将踏入这个闪亮的职业，我要对你们说，销售业绩绝对能带给我们心理上、收入上的满足。但最大的满足感却是一个个怀着感激心情的求美者带给我们的。下面我讲述一个发生在自己身上的小故事与大家分享。

她叫做丹，是我无数求美者中的一个。从进入房间看见他第一眼，就能感觉到她的普通，那种容易被忽视掉的普通。她坐下来一直不说话，脸羞的通红。我知道，这是属于特别想改变自己但又有太多顾虑的那种求美者，这种求美者需要我们去引导，确切的说，先要和她交朋友。我先不忙让她填单，而是夸赞了她腼腆的性格。当我问到她漂亮的红头绳时，她终于开始说话了。她说，她读大三，家境不错，但平凡的长相让她不甘心，她也想体会那种走在街上有人注目、有人回头的感觉。更重要的是，她一直喜欢邻校的一个学师范专业的学长，就这么默默的喜欢了三年，学长要毕业了，她很想表达自己第一次也是最纯真的爱！丹止步于自己的平凡、止步于那扇只需轻轻推开的大门前。

© 汇成医美 版权所有 翻版必究

“丹，美丽的面容不是爱情的唯一，但美丽的容颜的确可以让女人在爱情面前更有自信。以往看着那些美丽面容，你一定太多羡慕嫉妒，从此刻起，我们也会让你在镜中看到最美的自己。”

当天的手术相当成功，我去看望躺在床上的她，丹说，毕业季到来之前，她会去表白，就算被拒绝，她也是带着从未有过的自信去的。两周后，丹来复查，漂亮这个词不足以表达我的感受，惊艳、自信，这还是两周前那个腼腆的普通女孩吗？

毕业季到了，多少校园情侣要各奔东西，我接到了丹的电话，约我晚上到翠湖吃饭。晚餐时段，人流如织。到餐厅时，远远的我就看到了丹，那么出众显眼。我偷偷的想，换半年前，我找那个普通的丹应该很费力吧。走到丹身前，我看到一个羞涩的单眼皮男生，我想这肯定就是她口中那个即将当老师的学长吧！丹正准备介绍我，我打断了她，我说，我和丹是小时候的邻居。我要让她的美丽就如天生一般，就让这叫丹的花朵，此生只为这单眼皮男生绽放吧！丹俏皮的对我做了个鬼脸！看着这幸福，我似乎都听到了花儿绽放的声音！

这就是我要说的故事，这就是我最大的成就感！

现在的我在不断的充实着自己，色彩学、营养学、发型设计、服装美学、人体美学、美容皮肤科学、美容整形外科学、美容牙科学、美容心理学 ...... 随着时代的发展，咨询师已经不是一个简简单单的一个销售员了，我们更应该成为具备时尚感、艺术感、理解力、想象力的求美者的知己、心理辅导师、美学艺术设计师和咨询顾问。终身发现美、创造美是我们的使命。现在的我可以很自信的对求美者说：“把你一生的美丽交给我吧！”

时间不会流逝，流逝的是我们，我希望那些被美丽遗忘的人能通过我们的努力重新获得美丽，我会想象你们在下一个清晨在镜中看到不一样的自己。

女人一生容颜易老，我们本应该精致的活着，优雅的老去！我们本应该内外兼修，在此生遇上最美的自己！

邓佳奕

普华国际整形



勤学善思爱悟
一路激励自我成长和提升

（一）“外科”情结

8 月初接到汇成医美琳琳的信息时还在休假中，一直不知道该怎么写，直到从成都国际整形学术大会结束返回北京，才沉淀下来梳理自己从事整形美容行业 11 载的点点滴滴，自己的成长历程依然清晰如画面般脑海中播映……

1998 年在天津医大的学习生涯中对外科学一直情有独钟，源于授课刘殿忠教授，他是当时学校返聘的教学专家之一，刘老师是外科主任，也是学校里老师中或者说是医生中最会打篮球的一位。说明一下，临床医学的课程比较枯燥，课余活动也比较有限，篮球是院系里最有激情最受欢迎的运动，每天除了三点一线的教室、寝室、图书馆，最享受的时刻是在去图书馆路过操场时观看半个小时的篮球赛，这成了很多医学院学生放松的方式，我也是其中之一。现在也说不清楚当时是因为对篮球的热爱还是对刘老师的崇拜，逐渐对外科产生了极大的兴趣。他的课程也很自然的成为我们临床系最受欢迎的课程，现在想起来应该是外科医生自身的个人魅力。2002 年理论课程修完去学校安排的南开医院实习，内科妇科儿科外科…每个科室会进修一个季度，当时我第一个提出申请去外科进修。实习进修不只是考核对理论知识掌握的程度如何，更多的是在考验面对生老病死时的心态，需要很大的勇气去调整自己、说服自己继续下去，这对当时年幼初学的我来说还有些不能承受……11 月初接到学校电话返回学校，领取结业资料后教务主任询问我实习的情况，并告诉了上海的美容医疗机构总部要来医大招聘，建议我可以去尝试下；接下来的事情顺利成章，11 月中旬到达了上海，那时的上海是一座

©汇成医美 版权所有 翻版必究

非常小资的城市，就连机构里的保洁阿姨都画着非常舒服的妆容穿着体面的服饰，最先接触的是皮肤激光科，每天面对的都是爱美的女生，自己也慢慢注重起来，聊天的内容也都是围绕怎么变的更美、皮肤更好，逐渐地，整形也成为我们开始谈论的话题……

（二）成长中遇到的贵人们

2003 年 11 月经历非典后，家人提出让我回北方离家里近些的城市发展。2003 年底在朋友引荐下第一次正式接触整形行业，遇到了我医疗美容职业生涯中的第一位启蒙老师 - - 米雪主任，在我心中她是一位传奇的人物，她是一位非常具有个人魅力的女人，她虽非医学专业出身，但对整形的热度与专注着实令人欣赏。为人处事及协调能力都堪称一绝。在与她共事的 7 年中我从一个对整形不知的门外汉到可以独立熟练完成项目运作，从前台导诊到咨询师到咨询主管升到院长助理，每一个阶段的成长都离不开米雪主任的谆谆教导，我很庆幸自己整形职业生涯中能遇到这样一位贵人，而在米雪主任的平台上我也结识了很多整形界的良师益友。包括我职业成长的最重要的导师 - - 李朕院长。李朕院长是一位非常严谨、上进、有创新力的医生，同时也很有包容力，在工作中他会给我不同的思路和空间让我发挥，他更是一位非常爱惜人才的导师。而第一次与汇成医美的接触是 2012 年 3 月，李朕院长说有两位年轻人渠道会销课讲得很不错，并拿海南的视频给我看，毅然决定让我去参加在南京的会议营销课程，当时医院还只开展网络推广。第一次见到孙导师时，心里还有些不屑，一个比我还小的人到底有多大能力。学习完课程后我完全否定了当初的想法，年龄不是关键，经历与实战才证明一切。孙导师的实在让我印象很深，他会把很多细节如实的分享，不介意被人笑或丢脸，当时对汇成医美的感觉是做事很认真的一家公司，极具使命感；除此之外南京之行更解决了自己当时在工作中遇到的问题与迷茫之处，工作思路也越发清晰，回医院后就组建渠道部…李朕院长后来闲聊时也说“要没有汇成医美，就没有现在的渠道部”。与汇成医美接触 1 年多，孙导师的课程与时更新、而周导师的执行力也鼓舞着我；感触最深的是汇成像是一个能量聚集地，每个人都充

满正能量，而且他能将所有想做事的人聚集在一起，共同探讨行业发展；汇成医美人做事的精神让我深受鼓舞。感谢汇成医美带给行业的正能量和对整形行业的规范，特以此篇向汇成医美人致敬。

（三）咨询师从业心得分享

从事业咨询师工作11年接触的求美者更多，谈谈自己的心得。在我的理解中，咨询师是一个非常有内容的职业，她代表的是医院的形象与品牌理念；在实践中，咨询师是一个多元素的角色，比如项目专业讲解、美学设计方案制定、项目操作流程咨询、心理疏导、术后安抚、跟踪回访等；同时还包括与各个部门的协调、顾客的反馈情况等，因此咨询师是让人很快成长并锻炼人的职业；也是一个美学文化的推广者。因为热爱才能从事，因为发展才能长久。在咨询师工作中收获的不仅仅是经济物质方面的成长，更多的是自信与能力的提升。被人需要是一种幸福，而更多的源于与顾客的接触，通常顾客会对咨询师有更多依赖；体会最深的是与顾客接触时，一定是换位思考，设身处地的为她着想，把她当成自己的亲人或者妹妹去对待，不只是停留在医患关系，顾客真的可以做出让你感动的事情……

慧慧是一个传媒公司的老总，高贵优雅不乏傲气之感，初次见面时不冷不热，她在很多医院做过面部和胸部均不满意，所以再选择机构时很谨慎甚至挑剔；多次接触下来她跟我说，“邓医生，我之所以选择在你这儿，是觉得你这很实在，我走了这么多家，你们能很坦诚把问题说出来，你这个人可交。”前前后后两个月慧慧做了 50 多万的面部和身体项目，每次从外地出差回来都会带来一些当地的特产，我不收还不高兴，我感觉顾客没有因为自己有钱有势而低看你，因为你让她变得更美，从心底感谢你，每每这个时候是自己最有成就感、存在感的。

另外一个让我记忆犹新的是猫猫姐，她是个令人佩服的女强人，在城市规划领域做的风生水起，然而家庭却危机四起，爱人的出轨让她倍受打击，离异后一直自卑性格导致不爱讲话，初次会诊时也很拘束，她的五官基础很好，更多是衰老的问题，接受了首期抗衰老治疗方案后，复诊时候开心的说自己现在喜欢照镜子了，爱自拍了，她后续又做了美白、年轻化体雕项目，每次来我都会对她的服

©汇成医美 版权所有 翻版必究

饰与妆容提出建议，她说活了40多年，现在才觉得自己像个女人。她经常在微信里告诉我现在的状态，而且身边也开始有了不少追求者，最让我触动的是我让她她在转折处重获新生…如果说喜欢这个行业才会投入更多的热度，那么是这个顾客的认可让我觉得自己寻常的工作更有了不寻常的意义。

Daisy是个全职妈妈，也许是同做妈妈的缘故，一聊相见恨晚，聊起孩子话题便止不住，她的需求是产后修复，但是从小就非常怕疼，能吃药决不打针，能不进医院就不进医院。说实话，虽然她已经贵为人母，但在我眼里她依然像个小女孩，整个做手术的过程都是我全程陪同的，做完后她跟我一本正经的说：握住你的手，心里特别有安全感，也不觉得那么疼……Daisy送来锦旗的时候我竟然激动的不知所措，以前收到过顾客的鲜花、包包、衣服都没有这么激动；我给她们正确的选择与本应属于她们的美丽，她们带给我继续做下去的支持与鼓励……

（四）问题不再是问题

咨询师都是帮助求美者找出问题，解决问题。当然自己遇到的问题也不少，在这方面我的导师李朕院长给予了很多的帮助。换做以前总是自己一个人冥思苦想，闷头傻干；他会鼓励我去外面多学习多交流，与同行同业之间多请教多总结。在汇成医美的学习中能解决很多在实践工作中遇到的很多问题，所以现在有问题一点都不担心了，有汇成医美人的帮助，并在汇成医美搭建的平台上结识了很多整形行业的兄弟姐妹，一起交流，探讨，受益匪浅。

（五）梦想

天秤座的人有丰富的想象力，我有两个梦想。大梦想是希望未来中国整形能成为国际品牌，愿为这个大梦想去尽自己的绵薄之力。小梦想是用自己的所学继续深造，服务好每一位信任我的顾客。

（六）来吧，加入咨询师列队中

想变成一位美丽与智慧并存的女人吗？想修炼成谈吐优雅，妙语连珠，气质不凡的女人吗？想通过自己的努力把医学与美学贯融相通吗？想体现生命的意义与存在感吗？加入咨询师列队，实现你心中想证明的答案。

李丹梅



广西科之美

选择医美咨询师成就一生梦想
好职业好生活好未来应有尽有

出生在农村的我，毕业于临床医学专业后，面临着择业，我要选择一家什么样的医院，做一名什么样的医生？曾经这个问题一度困扰着我，后来经过一番了解，觉得医疗美容行业是一个朝阳产业，前景广阔，而且医疗美容本来就是一件成就女性梦想的事业，帮助更多希望变得更美的女性实现她们的心愿，而且接受医疗美容的相对都是生活质量和社会地位较高的人群，与她们交往，不仅可以扩大我的社交范围，同时也可以提高个人的涵养和生活层次，在我看来，这是一份一举多得的好工作，我没有理由不选择，于是我迈进了医疗美容行业的大门。

医疗美容咨询师是职业更是财富
从挑战中感受自我的成长与进步

最初，我供职于一家医院的整形门诊部，由于门诊部的规模小，医务人员少，不得不面临一人多岗，身兼多职的现状，就这样，医院的很多职务我都担任过，经历越多，成长越快，我先后做过美容师、美导、业务员、咨询师、咨询主管，直至后来位居咨询总监。在工作期间，我逐渐认识到咨询师的价值和不可替代的重要性，既要具备专业医疗美容知识、同时还要精准把握顾客心理、掌握销售技巧、妥善解决客户投诉等多种技能和工作经验。这是一个极具挑战性且颇受客户尊重的职业，我从中得到了职业给我带来的成就感，让我从初入社会和医疗美容行业时的青涩与懵懂成长为现在的知性和稳重，这些都是长期与中高端客户交际带给我带来的人生阅历和财富。

历经波折终达彼岸坎坷铸就成功
11 年从业之路实现万千女性美丽梦

© 汇成医美 版权所有 翻版必

虽然在这个岗位上我收获了很多，但从业之路并非一帆风顺，曾经有一段时间，因为不适应企业的管理制度，萌生过辞职的想法，甚至想过转岗去一些比较安逸而又很普通的岗位，最后休了一个月的长假，我竭力调整好自己的心态后，再次回到咨询师的岗位。

返岗后，机构将我外派到汇成医美接受专业化系统化的职业培训。那时我暗下决心，一定要成为一名专业知识基础扎实和综合技能全面的医疗美容咨询师。我带着如饥似渴的求知欲望走进了汇成医美的课堂，开启对终端销售和网电咨询课程的学习之路，每一堂课我都在全神贯注听讲，每一个知识点我都力求牢牢掌握，直到学完这两大课程，再一次投身于我所热爱的职业。当经历内心的起伏波折和职业道路的坎坷，以及在汇成医美的学习对自身能力的全面提高后，蓦然发现自己已经练就了一颗强大的内心，觉得干劲十足，于是我再接再厉，最终取得了现在所拥有的一番成就。

从 2002 年至今，我在这个岗位一做就是 11 年，每当有顾客在采纳了我制定的手术设计方案，并成功完成手术，再现一张美丽的新面孔后，很多顾客会带上礼物登门致谢，甚至还为我的父母和婆家准备礼物，每到那时，一种发自内心强烈的自豪和荣耀感油然而生，我不仅实现了我个人的价值，更帮助顾客实现了重塑美丽的愿望。

自我坚持让我获取丰厚薪资回报
酝酿大梦想实现大未来勇往无前

医疗美容咨询师确实是一个名符其实的高薪行业，前提是从业人员必须具备扎实的专业知识和技能。最初，我从医院的普通岗位到提升为专业的医疗美容咨询师，再到咨询总监（院长助理），一路走来，我的个人业绩也在突飞猛进的增长，从十年前一个月的业绩 2-3 万到后来的十几万、几十万直至达到上百万。与此同时，我的薪资跨度也在不断呈现出直线上升的趋势，薪资从最初的月薪 600 到 1500、3000、6000 直到后来的月薪一万多，甚至高达几万，这是一个工资没有上限的岗位，工资水平与工作能力呈正比，我想这应该是吸引很多新人加入这一职业的一

大原因。通过多年来顾客消费水平的对比来看，过去的消费水平在 800-1500、三千左右，到现在做一个部位的整形手术少则一万多多则数万元，顾客的消费潜力让我惊叹，我突然意识到，和她们的消费能力相比，我们还有更长的赚钱之路要走，所以我下定决心，不断超越自己，过上和她们一样高品质的生活。

医疗美容咨询师的出现，让每位顾客在蜕变中感受到医疗技术的神奇，而我们又是每一项新的医疗美容技术的引领者和推动者及推广者，因为我们始终处于与客户面对面的第一线。我现在一直坚持的信念就是，坚持在这条道路上走下去，为更多的爱美人士服务，未来的目标就是做一名高管，成为企业的股东之一。我在总结自己多年从事医疗美容咨询师经验后的最大感悟就是，作为一名医疗美容咨询师，不可频繁换工作，要为自己设立一个更高的职业目标，有一个清晰的职业规划，坚持自己的职业道路，总会有一个特定的时段，企业会关注到你，成为被企业重用的高端咨询师和管理人才。

©汇成医美 版权所有 翻版必究



李莎

北京乔爱军整形

虔诚走来 前行在医疗美容前路

“我的家在东北，松花江上啊。”从1981年出生，我就听着这首《家在东北》长大，我的家在黑龙江，一个毗邻俄罗斯的小城。

特殊的地理位置，让我有机会接触很多鼻子高高、皮肤黝白、金发像洋娃娃一样的俄罗斯人，还有许许多多新奇的东西。这片独特的异域风情让我对人体构造、对美产生了浓厚的兴趣。因此当很多人问我，为什么选择专业整形咨询师？我都会说，儿时对异域美的感觉，让我坚定地走在这条路上，因为美是上天赋予我们最好的礼物，理应用一双善于发现美的眼睛去寻找美。

大学毕业后，怀揣着对美的追求，我遇到了乔爱军主任。由于对整形行业不甚了解，刚入行，我接待顾客总是说不出话，有时候明明知道机构医生有着我最佩服的医术，有着让我放心的医德，就是没办法对着顾客说出来。看到我的不自信，乔主任给了我很多鼓励和耐心。在他的帮助下，我一边加强对整形行业的了解，一边有意识地提高自己的信心。

追寻美的道路上遇到了很多人，也看到很多风景。有些人擦肩而过，成为风景。2011 年，乔主任在参加一场培训会议回来后，非常高兴给我推荐一位整形美容行业的风云人物，并笑着对我说，自己在汇成医美智慧场学习了 3-4 次课程，每次都能让自己精确地找到自己存在的问题。于是，我带着好奇走进了孙多勇导师的课堂，“不一样的授课风格，不一样的现场感受，不一样的学习效果”这“三不”是我最大的感受，孙多勇导师讲授的“汇成医美智慧场公开课”以医院内部操作机制、医院渠道联盟机制、顾客维护管理智慧等五大块精髓，系统地解决了医疗

美容行业出现的种种问题。让我感受最深的是，天师道三道文化的运用智慧，能够直观地理解一个企业的宗旨。多次的学习交流中，我逐渐找准了自己的工作方向。工作业绩不断提升，乔主任看着我的变化，感到很欣慰。“千里马要有好伯乐”乔主任指导我经常和孙老师沟通学习，这样才能获取更多的工作的灵感。还叮嘱我每次回来都要把最新的理念带回来，让我更好的服务我的顾客。

服务顾客，把美的理念推介给顾客是让我更加有成就感的事情，看着顾客对我的认可，心里总是乐滋滋的。夏夏是我接待的顾客中比较特别的一个。因为长相不出众，在学校经常被同学嘲笑，找工作花的时间也比别人多。“这些都是因为我不漂亮导致的。”第一次见面时她呜咽着对我说。我仔细打量了下这个女孩，发现她是一个很善良的女孩，面目也没有什么缺陷，只是不够漂亮而已。于是我针对她本身的特点，给她提出了一个整形的设计方案，给她打气，让她重新找到自信。她的手术很成功，术后恢复得也很好。“你知道吗？莎莎姐，你是我见过的最好的整形咨询师，没有你，我的手术不会这么成功，你不会像其他医院那样，明明只需要修整下鼻子，反而让我把眼睛一起做了。”夏夏经常给我打电话，感谢我给她的帮助，我一直都有一个原则，对待每个求美者都要尽量结合她们自身的特点，这可能是我骨子里的那份不可改变的执着吧！

现在我会收到很多来自求美者的礼物，逢年过年，都会接到很多问候。这些礼物和问候是对我职业最大的认可。我会专门把这些礼物归类，放在办公室显著的位置，每次碰到困难了，看到这些礼物，心里就充满了前进的动力。我很明白，没有这些认可，就没有今天的我。这些认可是她们对我最大的赞美。

我一直执着地坚信，只有用最阳光和最负责任的心态，才能在求美的道路上越走越远，前行的道路还很漫长，相信自己会一直保持这份对美执着的追求，在医疗美容行业的道路上越走越远，让越来越多的求美者，重新焕发了青春，焕发了美丽。虔诚走去，我一定会不断挑战自我，超越梦想，怀揣着对美的追求，前行在医疗美容前沿。

©汇成医美 版权所有 翻



卢丽娟

北京清沐整形

阳光正好青春正美
前行道路感恩你我

从懵懂到成熟，短短二十七载，风雨无阻的成长，阳光正好，青春正美。成长就像是春夏秋冬的轮回，每一个季节都有自己的美丽和内涵；成长的道路也布满荆棘，每一道坎都有欢乐也有泪水；成长的道路上充满着感动，每一个人都值得我用心感恩。

年少结缘医美 职场道路艰辛

高考结束，误打误撞进入山西大同大学医学院，学习医疗美容专业，在大学全然不知自己在大学能学会什么？对医疗美容概念也十分模糊，三年的大学生活，通过解剖，内、外、妇、儿，临床医学美容，皮肤美容等专业的学习，让我越发感觉专业难学，前途迷茫……2008年临床实习的一年，我逐渐明白自己必须主动和专家配合，结合讲解，才能将书本上的知识变成自己的东西，每日看着专家忙碌的身影，心里就想：自己以后要做一名整形美容外科专家。

理想是美好的，但是现实往往很残酷。毕业后回到山西老家，在晋城现代女子医院整形科从事医助的工作，手术比较少，每天无所事事，每月工资只有800元，随着时间一点点的流逝，觉得自己的青春不应该在这个小城市浪费。

于是在一个老师的帮助下，我背起行囊只身来到北京，没有医师证和网电咨询和现场咨询经验，我只能在一家医学网站做编辑，同学有的从事医助，有的从事网电咨询，有的从事现场咨询，而自己却做编辑，心里很难受。晚上看着北京街道上人来人往的行人和车辆，快节奏的生活让我几次想离开这里。不过，想到自己的梦想，想到帮助我前行的老师，我在心里告诉自己：不管是感恩老师，还

是让自己飞得更高，我都一定要坚持下去。

有缘加入青沐 坎坷奋发前行

于是，2010 年 10 月份我又踏上寻找工作的道路。到青沐应聘的时候，前台的热情接待，笑脸相迎，让我有种家的感觉，虽然这个时候我接到很多公司的电话，但是青沐人的热情让我我决定加入这个大家庭。

刚到清沐，我主要负责第三方电话跟踪和商务通，一连 3 个月没有业绩，让我备受打击，于是我找到经验丰富的覃姐姐，在她的指导下，我开始有意识地以顾客身份到其他医疗美容网站咨询，并开始努力改变，用耐心，专业，细心和真诚对待顾客。2011 年 3 月份，春暖花开，我的业绩也开始桃花朵朵，连续数月网电咨询业绩第一名，这样的骄人业绩得到了清沐苏总还有覃经理的认可，提升我为网络咨询主管，突然而来的升职是我根本没有考虑过的，看着我既高兴又忧虑，苏总和覃经理悉心鼓励我，并在日常工作中细致入微地指导我如何安排工作，通过自己的摸索和实践，团队成员从最初的乱作一团到井井有条，我也从不会管理变成协调自如，大家的工作都步入正轨。其实，个人业绩提升和团队管理有序只要用心去做，没有什么困难能够阻挡。

也是在这个时候，我才发现，一个好的指导者也能让我的前行的道路变得宽敞，而我也在心里下定决心，一定要用实际的管理和业绩感恩苏总和覃经理。

巧遇汇成医美 跨越成就人生

2011 年夏天，苏总给我参加汇成医美学习的机会，从网电咨询、现场咨询技巧、顾客消费心理、报价原则、面相学等入手，在汇成医美我感觉到了一个不同学校氛围，也学到了很多很多，回到工作岗位，我有更多激情投入到工作中，业绩也进一步提高。特别感谢汇成医美孙多勇导师，虽然只是简单的几天学习，却让我受用至今。其中一句话依然记忆犹新：想要解除顾客的抗拒点，咨询师就必须要用专业、真诚、耐心为顾客着想，只有把他们当做自己的家人看待，顾客才愿意接近你，愿意跟你沟通交流，逐渐成为你的好朋友。诚心永远是唯一融化人内心坚冰的核心利器。

© 汇成医美 版权所有 翻版

以诚相待，成就人生。铭记孙多勇导师的叮嘱，在这几年中，很多顾客和我成为朋友，他们都愿意跟我倾诉自己的故事，从感情，生活到工作，也经常会收到她们的祝福短信和问候电话。看到她们变漂亮了，实现自己的演员梦，或是找到自己的白马王子、心仪的工作，真的很替她们开心，觉得自己的辛苦都值了。我也认识到，用心待人才能得到别人的真心信任，也更加感谢孙多勇导师的叮嘱。其实，人生无所谓失败、挫折、压抑和郁闷，无所谓卑微和渺小，这些都是人生道路上的必经之路，经历了失败，然后马上重新上路，才有机会取得再次的成功。

求学四载，每每遇到困难都会有老师无私帮助；

青沐三年，苏总、覃经理不断引导我步入职场；

汇成学习，孙多勇导师一语点醒梦我实现突围；

北京数年，无论困难、委屈自己总是一路坚持。

……

一路走来，坚持理想，总是路路有贵人指点，从接触到改变，从成就到突围，一路走来，充满艰辛，成就人生永不忘感恩你我，懵懂时候的师长，步入职场的苏总和覃经理，引我突围的孙多勇导师，都将此生难忘。未来道路阳光更好青春必将更美，人生旅途还将怀揣感恩之心不断前行。